

# **Geschilbeslechtingsdelta 2009**

Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers

B.C.J. van Velthoven  
C.M. Klein Haarhuis



**Wetenschappelijk Onderzoek-  
en Documentatiecentrum**

## Voorwoord

Dit rapport biedt – in navolging van de Geschilbeslechtingdelta 2003 – een hernieuwde studie naar het geschilbeslechtigingslandschap van burgers. Zes jaar na de eerste rapportage ligt een totaaloverzicht en analyse voor u van de mate waarin burgers te maken hebben met (potentieel) juridische problemen en van de wegen die zij bewandelen om die problemen op te lossen. Ook de door burgers bereikte resultaten en hun oordeel over het functioneren van juridische voorzieningen zijn tegen het licht gehouden.

Maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in het rechtsbestel over de afgelopen zes jaar onderstrepen het belang van deze tweede studie. Maar de studie biedt meer dan een herhaling van zetten. Omdat na het vorige onderzoek, dat geheel gebaseerd is op een internetenquête, de vertegenwoordiging van onder andere niet-westerse allochtonen niet optimaal was, is deze keer naast de internetenquête een apart face-to-face- onderzoek uitgevoerd. Ruim 190 niet-westerse allochtone en ruim 110 sociaal kwetsbare burgers zijn op basis van dit onderzoek vergeleken met een ‘controlegroep’, die een afspiegeling vormt van de deelnemers aan de internetenquête.

Uit het online gedeelte van het onderzoek blijkt dat de probleemfrequentie ruim twintig procent lager is dan zes jaar geleden. Ook krijgen minder mensen met problemen te maken. Het aandeel rechtshulpgebruikers in het totaal van burgers met problemen is daarentegen met veertien procent gestegen. Verder weten burgers iets vaker dan vroeger tot overeenstemming te komen met de andere partij. Met – tot nu toe – twee vrijwel identieke metingen in de tijd is echter nog niet vast te stellen welke ontwikkelingen deze verschillen verklaren.

De patronen die met het extra face-to-face onderzoek zijn gevonden, lijken tamelijk sterk op die voor de laagst opgeleiden in het internetonderzoek. De niet-westerse allochtonen ondervinden iets meer en ietwat andersoortige problemen dan de ‘gemiddelde’ Nederlander, terwijl de sociaal kwetsbaren juist minder problemen zeggen te ervaren, met name op consumenten- en werkgebied. Beide groepen lopen niet opvallend vaker tegen barrières aan in de toegang tot rechtshulp. Wel maken ze minder gebruik van procedures en weten ze bij problemen minder vaak tot overeenstemming of een beslissing te komen dan gemiddeld.

Mede namens de auteurs wil ik mijn dank uitspreken aan de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van Bert Marseille (zie bijlage 1) voor hun commentaar op eerdere versies van het rapport.

Frans Leeuw

# Inhoud

<b>Afkortingen</b>	<b>6</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
Achtergrond	7
Vraagstelling	7
Theoretisch perspectief	7
Aanpak	8
Resultaten	9
<b>1 Opzet van het onderzoek</b>	<b>14</b>
1.1 Inleiding	14
1.2 Ontwikkelingen in het Nederlandse rechtsbestel sinds 2003	15
1.3 Recent onderzoek naar geschillen en geschilbeslechtingsgedrag	18
1.3.1 Nederlands onderzoek	18
1.3.2 Internationaal onderzoek	21
1.4 Onderzoeksvragen	24
1.5 Onderzoeksmethode	27
1.6 Indeling van dit rapport	30
<b>2 Het landschap van juridische problemen</b>	<b>33</b>
2.1 Inleiding	33
2.2 De screeningsenquête	33
2.3 Incidentie en frequentie van problemen, periode 2004-2008	35
2.3.1 Incidentie van problemen	35
2.3.2 Frequentie van problemen	36
2.3.3 Ernst van de problemen	38
2.3.4 Rol van de respondent: eiser of gedaagde	39
2.3.5 Uitsplitsing naar subcategorieën: civiel- versus bestuursrechtelijke problemen	40
2.3.6 Datering van problemen	42
2.4 De periode 2004-2008 in vergelijking met 1998-2002	44
2.4.1 De bevindingen vergeleken	44
2.4.2 Mogelijke verklaringen	45
2.5 Verschillen naar achtergrondkenmerken	47
2.5.1 De kenmerken afzonderlijk	47
2.5.2 Multivariate analyse	48
2.6 Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren	49
2.7 Samenvatting en conclusies	52
<b>3 Oplossingsstrategieën I: de aanloop</b>	<b>55</b>
3.1 Inleiding	55
3.2 De probleemoplossingsenquête	55
3.3 Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers	57
3.3.1 Een overzicht	57
3.3.2 Reactiepatroon in samenhang met probleemtype en achtergrondkenmerken	58
3.3.3 Specifieke kenmerken van probleem en respondent	61
3.3.4 Naar een verklaring van het reactiepatroon	65
3.3.5 De passieven: overwegingen en voornemens	66
3.4 Patronen in het rechtshulpgebruik	68
3.4.1 Omvang van het rechtshulpgebruik	68
3.4.2 Samenhang met probleemtype en achtergrondkenmerken	71
3.4.3 Specifieke kenmerken van probleem en respondent	73
3.4.4 Naar een verklaring van de intensiteit van het rechtshulpgebruik	73

3.4.4	Inkomen en rechtshulpgebruik, toegespitst op advocaat en rechtsbijstandverzekering	74
3.5	Kenmerken van en oordelen over rechtshulp	78
3.6	Barrières bij het inschakelen van deskundigen	82
3.7	De periode 2004-2008 in vergelijking met 1998-2002	86
3.7.1	De bevindingen vergeleken	86
3.7.2	Mogelijke verklaringen	88
3.8	Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren	90
3.8.1	Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers	90
3.8.2	Rechtshulpgebruik	90
3.8.3	Barrières in de toegang tot rechtshulp	92
3.9	Samenvatting en conclusies	93
<b>4</b>	<b>Oplossingsstrategieën II: de afloop</b>	<b>95</b>
4.1	Inleiding	95
4.2	Een totaaloverzicht	95
4.2.1	Afgesloten problemen	95
4.2.2	Stroomschema	96
4.2.3	Afloop	98
4.3	Overeenstemming tussen partijen	99
4.3.1	Enkele algemene bevindingen	99
4.3.2	Mediation	100
4.4	Officiële procedures	102
4.4.1	Kenmerken van probleem en respondent	102
4.4.2	Aard en afloop	106
4.4.3	Beoordeling van het verloop	108
4.5.1	Aanloop en afloop met elkaar in verband gebracht	111
4.5.2	Afloop naar probleemtype en achtergrondkenmerken	111
4.5.3	Afloop naar specifieke kenmerken van probleem en respondent	114
4.5.4	Multivariate analyse	114
4.6	De periode 2004-2008 in vergelijking met 1998-2002	116
4.7	Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren	119
4.8	Samenvatting en conclusies	121
<b>5</b>	<b>Doelen en resultaten</b>	<b>124</b>
5.1	Inleiding	124
5.2	Doelen	124
5.2.1	Inventarisatie van doelen	124
5.2.2	Doelen bereikt?	125
5.2.3	Winst of verlies in een officiële procedure	128
5.3	Resultaten	129
5.3.1	Rechtvaardigheid	129
5.3.2	Einde conflict	131
5.3.3	Spijt	133
5.3.4	Neveneffecten	134
5.4	Samenvatting en conclusies	136
<b>6</b>	<b>Waardering van juridische voorzieningen</b>	<b>138</b>
6.1	Inleiding	138
6.2	Algemene opvattingen	138
6.3	Oordelen uitgesplitst naar achtergrondkenmerken	140
6.4	Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren	141
6.5	Oordelen uitgesplitst naar persoonlijke ervaringen	142
6.6	Samenvatting en conclusies	145
<b>7</b>	<b>Conclusie</b>	<b>146</b>

7.1	Aantal en soort problemen	146
7.2	Oplossingsstrategieën	147
7.3	Resultaten en doelen	150
7.4	Tevredenheid en vertrouwen	151
7.5	Ontwikkeling over de tijd, de periode 2004-2008 vergeleken met 1998-2002	152
7.6	Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren	153
7.7	Nabeschouwing	154
<b>Summary</b>		<b>159</b>
	Background	159
	Questions	159
	Theoretical perspective	159
	Approach	160
	Results	161
<b>Literatuur</b>		<b>166</b>
<b>Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie</b>		<b>169</b>
<b>Bijlage 2 Paths-to-Justice studies</b>		<b>170</b>
<b>Bijlage 3 Tabellen bij hoofdstuk 2</b>		<b>174</b>
	Probleemtypen en subcategorieën	174
	Samenloop van problemen	177
	Incidentie en frequentie van problemen, 2004-2008 in vergelijking met 1998-2002	178
	Incidentie en frequentie van problemen naar achtergrondkenmerken, 2004-2008	179
	Incidentie en frequentie van problemen op basis van het face-to-face onderzoek, 2004-2008	183
<b>Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstuk 3</b>		<b>185</b>
	Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen/organisaties van rechtshulpgebruikers naar achtergrondkenmerken respondent	185
	Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen/organisaties van rechtshulpgebruikers naar specifieke kenmerken van probleem en respondent	189
<b>Bijlage 5 Tabellen bij hoofdstuk 4</b>		<b>3</b>
	Start officiële procedure en specifieke kenmerken van probleem en respondent	3
	Afloop en specifieke kenmerken van probleem en respondent	4
<b>Bijlage 6 Multivariate analyse</b>		<b>5</b>
	Inleiding	5
	Incidentie en frequentie van problemen	7
	Keuze voor een actieve of passieve opstelling bij de aanpak van het probleem	9
	Keuze voor doe-het-zelven of rechtshulpgebruik	9
	Intensiteit rechtshulpgebruik	11
	Stoppen of doorzetten	12
	Bij doorzetten: aansturen op een beslissing in een officiële procedure of op overeenstemming	13
<b>Achterflaptekst</b>		<b>14</b>

## Afkortingen

# Samenvatting

## Achtergrond

Met de Geschilbeslechtingdelta 2003 kwam een kwantitatief totaaloverzicht beschikbaar van het zogenoemde ‘landscape of disputes’ vanuit het gezichtspunt van de Nederlandse burgers. Hiermee ontstond inzicht in hoeverre burgers te maken hebben met (potentieel) juridische problemen en welke wegen zij bewandelen om die problemen op te lossen.

Inmiddels zijn we zes jaar verder. Maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in het rechtsbestel hebben in die tijd mogelijk geleid tot veranderingen in het patroon van het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische problemen van burgers. Daarnaast bestond er behoefte om de bevindingen op onderdelen verder uit te diepen en te verfijnen. Zo is naar voren gebracht dat niet-westerse allochtonen en andere, kwetsbare maatschappelijke groepen in de Geschilbeslechtingdelta 2003 ondervetegenwoordigd waren.

Om een zo getrouw mogelijk beeld te krijgen van de ontwikkelingen in het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische problemen van burgers is in het kader van het onderhavige rapport allereerst het onderzoek van 2003 herhaald, met opnieuw gebruik van een internetpanel en met minimale wijzigingen in de vragenlijsten. In de tweede plaats is aanvullend *face-to-face* onderzoek uitgevoerd, met als oogmerk het ‘landscape of disputes’ van (a) niet-westerse allochtonen en (b) sociaal kwetsbare burgers te verkennen. Om de beide delen van het onderzoek onderling te kunnen vergelijken, is het *face-to-face* onderzoek ook afgenomen onder een controlegroep: een groep respondenten die op achtergrondkenmerken vergelijkbaar is met de deelnemers aan het internetonderzoek.

## Vraagstelling

Uit oogpunt van vergelijkbaarheid zijn de vier hoofdvragen van de Geschilbeslechtingdelta 2003 intact gelaten, en zijn twee vergelijkende onderzoeksvragen toegevoegd. Daarvan betreft de ene een vergelijking in de tijd en de andere een vergelijking tussen bevolkingsgroepen. De onderzoeksvragen zijn:

- 1 In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking?
- 2 In welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden beïnvloeden deze keuze?
- 3 Wat zijn de resultaten van de gevolgde oplossingsrichtingen en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekende?
- 4 In hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?
- 5 In hoeverre zijn er ten aanzien van het optreden en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen veranderingen opgetreden in vergelijking met de meting in 2003?
- 6 Welke verschillen bestaan er ten aanzien van het optreden en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen tussen enerzijds de gemiddelde Nederlandse burger met internetaansluiting en anderzijds niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren?

## Theoretisch perspectief

De theoretische basis van de Geschilbeslechtingdelta 2009 is niet anders dan die van de vorige editie. Die theoretische basis bestaat uit twee componenten. Ten eerste, wat is bepalend voor de mate waarin een burger te maken krijgt met (potentieel) juridische problemen? Ten tweede, wat is bepalend voor de keuze van het oplossingstraject?

De kans op (potentieel) juridische problemen wordt niet voor iedereen gelijk geacht. Deze is afhankelijk van de mate van maatschappelijke participatie en daarmee van verschillende achtergrondkenmerken van burgers, zoals opleiding en inkomen. Ook de ‘baseline’, de sociale

relaties waarin bepaalde typen problemen kunnen voorkomen, speelt in dit verband een rol (zoals het hebben van werk, van kinderen of van een koopwoning). Wanneer een burger met een probleem te maken krijgt, staat hij voor de opgave een oplossingstraject te kiezen (actie ondernemen of niet, deskundige hulp inschakelen of zelf doen, een officiële procedure starten, overeenstemming proberen te bereiken met de wederpartij). Welke keuzealternatieven er in een concreet geval beschikbaar zijn, is sterk afhankelijk van het type probleem. Dat bepaalt welke officiële procedures openstaan en welke niet. Dat bepaalt ook in hoge mate in hoeverre een oplossing ‘in the shadow of the law’ mogelijk is. Verder speelt de beschikbaarheid van rechtshulp een rol. Heeft de betrokkene bijvoorbeeld een rechtsbijstandverzekering? Welke van de beschikbare oplossingsstrategieën door de rechtzoekende wordt gekozen, is vervolgens een kwestie van het afwegen van verwachte baten en kosten. De verwachte baten worden bepaald door het belang van de zaak, materieel en immaterieel, en door de geschatte kans van slagen. De verwachte kosten hangen af van de tarieven en de toegankelijkheid van rechtshulp en officiële procedures. Een en ander hangt op zijn beurt weer samen met de economische en sociaalpsychologische hulpbronnen waarover de burger kan beschikken. Mensen met een hoger inkomen kunnen bijvoorbeeld geen beroep doen op een toegevoegd advocaat. Maar daar staat tegenover dat hoger opgeleiden waarschijnlijk sneller doorgronden welke keuzemogelijkheden er zijn en over betere communicatieve en onderhandelingsvaardigheden beschikken wanneer ze hun gelijk proberen te halen.

## **Aanpak**

Het onderzoek bestaat uit twee delen: (1) een internetonderzoek onder een representatieve groep van Nederlanders, en (2) een aanvullend face-to-faceonderzoek onder drie groepen: een met de internetgroep vergelijkbare controlegroep, een groep niet-westerse allochtonen en een groep sociaal kwetsbaren, waarvoor we het oog hebben laten vallen op de niet-internetgebruikers woonachtig in een van de 40 ‘Vogelaarwijken’.

### *Internetonderzoek*

Het internetonderzoek bestaat uit twee enquêtes, een screeningsenquête en een probleemoplossingsenquête. De structuur van de twee vragenlijsten is uit oogpunt van vergelijkbaarheid ongewijzigd gelaten ten opzichte van 2003; slechts op onderdelen zijn wijzigingen aangebracht. Net als in 2003 is voor het afnemen van de screeningsenquête een steekproef getrokken uit het internetpanel Capi@home van TNS NIPO. De screeningsenquête is door 5.166 van de 6.969 aangeschreven respondenten (respons 74,1%) teruggestuurd. Met de screeningsenquête is onderzocht in welke mate burgers van 18 jaar en ouder van januari 2004 tot en met december 2008 te maken hebben gehad met (potentiële) civiel- en bestuursrechtelijke problemen. Voor zover mensen problemen hebben ervaren, is nagegaan van welk type en in welke mate. Voorts is gevraagd of de betrokkenen enige actie ter zake hebben ondernomen, en zo nee, waarom niet. Ten slotte zijn aan de respondenten enkele vragen voorgelegd met betrekking tot de mate van vertrouwen in de werking van het recht. Van de 2.940 respondenten die volgens de screeningsenquête in de onderzoeksperiode één of meer problemen hebben ervaren en zich daarmee kwalificeerden voor de probleemoplossingsenquête, hebben er 2.268 (respons 77,1%) deze tweede gestructureerde vragenlijst ingevuld. Daarin is over één probleem (het eerste ontstaan na 1 januari 2004) in detail nagevraagd welke stappen men heeft genomen om tot een oplossing van het probleem te komen.

### *Face-to-face onderzoek*

Om – binnen de financiële randvoorwaarden – serieus te kunnen toetsen op verschillen in het optreden van juridische problemen en in de gevolgde oplossingsstrategieën is voor het face-to-face onderzoek aangestuurd op een minimum aantal van 114 respondenten per groep. Het bleek niet eenvoudig om de groepen niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren met inachtneming van de gewenste representativiteit te vullen. Uiteindelijk zijn 419 interviews



gerealiseerd: 116 in de controlegroep, 192 in de groep niet-westerse allochtonen en 111 in de groep sociaal kwetsbaren.

Aan de respondenten uit de drie face-to-face groepen zijn zoveel mogelijk dezelfde vragen voorgelegd als aan de deelnemers aan het internetonderzoek. De vragenlijst van de probleemoplossingsenquête is echter ingekort omdat het aantal antwoorden per antwoordcategorie op sommige onderdelen zo gering zou worden dat er toch geen conclusies aan verbonden zouden kunnen worden. Dit had als voordeel dat de screenings- en de probleemoplossingsenquête in één enkel interview konden worden afgenomen.

## **Resultaten**

### *Omvang en aard van de problemen*

Over een periode van vijf jaar heeft 60,5% van de burgers met een of meer (potentieel) juridisch probleem te maken gehad. Gemiddeld hebben degenen met problemen tussen 2004 en 2009 met 3,1 problemen per persoon te maken gehad. Voor de bevolking als geheel komt de frequentie van (potentieel) juridische problemen uit op gemiddeld 1,9 problemen per persoon.

De grootste bijdrage aan het totaal leveren de problemen met de aanschaf van producten en diensten (26,0%) en de problemen op of met het werk (22,5%). Op behoorlijke afstand volgen de problemen met betrekking tot geld en het bezit van onroerend goed (elk 13,2%). Het aandeel van de overige probleemttypen ligt onder de 10%.

Verreweg de meeste problemen (82,4%) zijn civielrechtelijk van aard, het aandeel van de bestuursrechtelijke problemen komt uit op 13,2% (de rest was niet in te delen).

De kans om problemen te krijgen, is niet voor iedereen gelijk. Binnen de bevolking zijn aan de hand van demografische en sociaaleconomische achtergrondkenmerken groepen te onderscheiden die significant verschillen in de mate waarin ze met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd. Behalve leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en sociale groep blijken de mate van stedelijkheid en de hoogte van het huishoudensinkomen invloed te hebben op de probleemfrequentie. Rekening houdend met alle andere factoren heeft opleiding het sterkste effect. Naarmate het opleidingsniveau stijgt, neemt het aantal problemen per persoon toe. Het verband met het inkomen is U-vormig. Mensen in de laagste en hoogste inkomensgroepen ondervinden meer problemen dan mensen met middeninkomens.

### *Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers*

Een burger met een probleem kan vele verschillende trajecten voor het oplossen van geschillen bewandelen. In de meeste gevallen komen mensen die een probleem hebben in actie om een oplossing te zoeken. Een groep van 52,0% roept advies of hulp in van een of meer deskundige personen of organisaties. Deze burgers zijn aangeduid als 'rechtshulpgebruikers'. Een iets kleinere groep van 42,0% neemt het probleem zelf ter hand, de 'doe-het-zelvers'. De resterende 6,0% blijft passief, zoekt geen contact met de wederpartij en schakelt ook geen hulp in. De helft van de rechtshulpgebruikers raadpleegt één instantie, de overigen gaan bij twee of meer deskundigen te rade. Gemiddeld hadden rechtshulpgebruikers in de onderzoeksperiode 2,14 contacten met deskundigen. De advocatuur (11,3%) en de rechtsbijstandverzekering (10,9%) worden het meest geraadpleegd, gevolgd door de vakbond (8,6%), de Bureaus voor Rechtshulp/het Juridisch Loket (samen 8,6%) en de politie (6,4%). Al met al is er een grote variëteit aan instellingen waar men aanklopt. Tevens wordt bij allerlei niet-juridische instanties of deskundigen, zoals het maatschappelijk werk, om advies gevraagd.

De gevolgde oplossingsstrategie – passief blijven, doe-het-zelven of rechtshulp zoeken – blijkt sterker samen te hangen met het type probleem dan met algemene achtergrondkenmerken. Problemen met de aanschaf van producten en diensten en huurproblemen gaat men vaak zelf te lijf, bij relatie- en familiezaken en bij problemen met kinderen onder de 18 doet men al gauw een beroep op rechtshulp. Veel belangrijker nog zijn een aantal specifieke kenmerken van het probleem en de respondent: de ernst, de complexiteit en de verwachte opbrengst van het

probleem, de aard van de wederpartij en het bezit van een gezinspolis van een rechtsbijstand-verzekering. Dat vormt een duidelijke aanwijzing dat rechtzoekenden, al was het maar tot op zekere hoogte, de baten en de kosten van de verschillende oplossingsstrategieën tegen elkaar afwegen.

#### *Procedures*

Slechts bij een kleine minderheid van de afgesloten problemen (12,7%) wordt een begin gemaakt met een officiële procedure (via een bezwaarschrift, bij een gerechtelijke instantie, huurcommissie, geschillencommissie e.d.). Bij 4,9% van de problemen wordt een gerechtelijke procedure gestart, bij 7,8% gaat het om een buitengerechtelijke procedure. Omdat in de loop van een procedure partijen kunnen afhaken of alsnog overeenstemming kunnen bereiken en omdat partijen na een beslissing door een derde tot nadere overeenstemming kunnen komen, vormt de beslissing van een derde uiteindelijk slechts in 6,5% van de problemen het eindpunt. Officiële procedures komen significant meer dan gemiddeld voor bij problemen met het bezit van onroerend goed en bij problemen in de familiesfeer en minder bij de aanschaf van producten en diensten. Zo ook leiden bestuursrechtelijke problemen significant vaker tot een officiële procedure dan problemen van civielrechtelijke aard.

Het oordeel over het verloop van de procedures is over het algemeen gunstig. Wanneer de belangen ter zitting zijn gerepresenteerd door anderen, zijn betrokkenen daarover zeer tevreden; degenen die zelf het woord voerden, voelden zich daardoor niet in het nadeel. Bij een herhaling zou 87% de zaak (waarschijnlijk) opnieuw voorleggen aan de instantie in kwestie.

#### *Beslissing of overeenstemming*

Kijken we naar de afloop van het geschiloplossingstraject, dan blijkt in 53,0% van de gevallen een vorm van overeenstemming te zijn bereikt, terwijl bij 6,5% een beslissing door een derde tijdens een officiële procedure het eindpunt vormt. In de overige 40,5% komt geen resultaat tot stand, ofwel omdat betrokkene geen enkele actie heeft ondernomen, ofwel omdat betrokkene zijn actie op enig moment heeft gestaakt.

Overeenstemming kan op tal van manieren worden bereikt en in verschillende stadia van het geschiloplossingstraject. Vanwege deze diversiteit en het vaak informele karakter van het overleg is het niet mogelijk om het schikkingsproces in enig detail te beschrijven. Dat ligt anders bij mediation, een meer gestructureerde vorm van overleg onder (bege)leiding van een geschoolde derde. In het totaal van de geschiloplossing is het aandeel van mediation buitengewoon beperkt. In nog geen 3% gevallen waarin een vorm van overeenstemming wordt bereikt, gebeurt dat via mediation (en dat aandeel is dan nog vertekend, doordat de respondenten ook andere vormen van bemiddeling onder mediation gerangschikt lijken te hebben). De onbekendheid onder het grote publiek is hieraan niet vreemd.

Zowel doe-het-zelvers als rechtshulpgebruikers boeken bij (ruim) 60% van de problemen resultaat. De wijze waarop verschilt echter aanzienlijk. Rechtshulpgebruikers laten het duidelijk vaker op een beslissing door een derde aankomen en regelen de zaak relatief minder vaak direct met de wederpartij.

Het verschil wordt echter een stuk kleiner wanneer wordt gecontroleerd voor de kenmerken van de problemen en de betrokken partijen. Voor zover rechtshulpverleners hun cliënten al in een andere richting sturen dan op grond van het probleem in kwestie aangewezen lijkt, gebeurt dat slechts in betrekkelijk geringe mate.

In de afloop van problemen zijn er duidelijke verschillen naar opleidings- en inkomensklasse. Dat is opmerkelijk omdat het rechtshulpgebruik juist afneemt, wanneer inkomen en opleiding hoger zijn. Al met al ontstaat de indruk dat eventuele lacunes in de juridische infrastructuur niet zozeer in de capaciteit en de breedte van de rechtshulp zitten of in de toegang tot de gerechtelijke instanties, maar in de aard van de dienstverlening. Die sluit wellicht minder aan op de capaciteiten van bepaalde bevolkingsgroepen om – op zich bruikbare – adviezen en procedures ten eigen voordele te benutten.

### *Rechtsbijstandverzekeringen*

Een bijzonder punt van aandacht in het onderhavige onderzoek betreft de rechtsbijstandverzekering. Het bezit van een gezinspolis heeft een duidelijke invloed op de keuze van de oplossingsstrategie: verzekerden doen significant vaker en intensiever beroep op rechtshulp dan onverzekerden. Bij uitsplitsing naar inkomensniveaus komen er opmerkelijke verschillen naar voren. Bij de hoge inkomens is er sprake van een aanzuigende werking. Door de rechtsbijstandverzekering wordt het bij problemen een stuk goedkoper om een advocaat in te schakelen. Bij de lage inkomens treedt er vooral substitutie op. Voor deze inkomensgroep verandert de prijs van de advocatuur niet fundamenteel, doordat men ook een toevoeging kan krijgen. Wat de rechtsbijstandverzekering wel doet, is het openen van een extra loket voor advies en hulp. Bij de lage inkomens komen contacten met de rechtsbijstandverzekering dan ook voornamelijk in de plaats van contacten met de advocatuur. Een en ander heeft tot gevolg dat er onder verzekerden, anders dan onder onverzekerden, nagenoeg geen verschil is tussen de inkomensgroepen wat betreft het beroep op de advocatuur.

### *Doelen en resultaten*

Doelstellingen van financiële en materiële aard blijken belangrijk voor rechtzoekenden, maar zijn bij lange na niet de enige. Ook het bekrachtigen van de eigen rechten en het veranderen van het gedrag van de wederpartij scoren hoog.

In het bereiken van de hoofddoelstelling blijkt de wijze van aanpak van het probleem, als doe-het-zelver dan wel rechtshulpgebruiker, niet tot een verschil van betekenis te leiden. De afloop daarentegen maakt wel een flink verschil. Bij overeenstemming blijkt liefst 89,1% van de respondenten de uiteindelijke hoofddoelstelling te hebben bereikt, tegen slechts 65,9% bij een beslissing in een officiële procedure als eindpunt. Overigens bereikt ook van de rechtzoekenden die op enig moment hun actie stoppen, nog altijd 56,5% het gestelde doel.

Wanneer de inhoud van de overeenstemming of beslissing niet overeenkomt met de oorspronkelijke doelstellingen, wil dat nog niet zeggen dat de betrokkene zwaar teleurgesteld is. In de loop van het geschiloplossingstraject kunnen verwachtingen immers worden bijgesteld. In geval van overeenstemming blijkt 83,3% van de betrokkenen het resultaat rechtvaardig te vinden, tegen slechts 58,4% wanneer een beslissing in een officiële procedure het eindpunt vormt.

Bij de rechtvaardigheidsbeleving van officiële procedures blijkt de uitkomst aanzienlijk meer gewicht in de schaal te leggen dan procedurele aspecten. Er zijn geen aanwijzingen dat burgers die vooraf beter geïnformeerd zijn, die het verloop van de zitting beter konden volgen en die meer gelegenheid hadden hun zegje te doen, bij verlies gunstiger oordelen over de rechtvaardigheid van de uitkomst. Omgekeerd oordelen respondenten die hun zaak verloren, minder gunstig over de gang van zaken tijdens de procedure dan respondenten die hebben gewonnen.

### *Vertrouwen in en waardering van juridische voorzieningen*

Wanneer het gaat om het afdwingen van de eigen rechten, blijken de respondenten gemiddeld genomen een behoorlijk belang toe te kennen aan de rechtspraak, en daarbij hebben ze een behoorlijk vertrouwen in een eerlijke behandeling. Op een 5-punts schaal komt de gemiddelde score uit op 3,5 tot 3,8, dat wil zeggen: een ruime voldoende. Wanneer echter in algemene zin gevraagd wordt of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is, zakt de gemiddelde score tot 2,9. En op de vraag of de gang naar de rechter tot een oplossing van het probleem leidt, blijft de score steken op een magere 3,1. Verder zijn de burgers niet echt enthousiast over de advocatuur. De eerlijkheid en betrouwbaarheid wordt gewaardeerd met niet meer dan een 3,0, terwijl de stelling dat advocaten teveel geld vragen voor het werk dat ze doen, breed wordt onderschreven.

Splitsen we deze algemene opvattingen over de werking van het Nederlandse rechtstelsel wat verder uit, dan moeten we vaststellen dat juist die respondenten het minst positief zijn, die te

kampen hadden met juridische problemen en daadwerkelijk met gerechtelijke instanties van doen hadden.

Ook naar achtergrondkenmerken van de respondenten zijn er verschillen te noteren.

Belangrijkste is wellicht dat het vertrouwen in een eerlijke behandeling en de betrouwbaarheid van de rechter afneemt, naarmate de opleiding en het inkomen lager zijn.

#### *De periode 1998-2002 vergeleken met de periode 2004-2008*

De probleemfrequentie volgens het onderhavige onderzoek is ruim 20% lager dan volgens de Geschilbeslechtingdelta 2003: over de hele populatie is het gemiddelde aantal problemen afgenomen van 2,5 naar 1,9. Anno nu krijgen minder mensen met problemen te maken (van 67,2% naar 60,5%) en de mensen die met problemen te maken krijgen ondervinden er minder per persoon (van 3,7 naar 3,1). De daling in de probleemfrequentie blijkt zich bij alle typen problemen voor te doen, maar niet steeds in dezelfde mate. De daling is met name gering bij problemen rond de aanschaf van producten en diensten, waarbij het grote aantal problemen rond een gebrekkige dienstverlening door telefoon-, internet- en kabelproviders opvalt.

Wanneer we naar een verklaring voor de afname van de probleemfrequentie zoeken, blijkt het verloop van de economische conjunctuur een serieuze kandidaat te zijn. Maar er zijn ook tal van andere maatschappelijke ontwikkelingen (zoals een beginnende vergrijzing, een stijgend opleidingsniveau, een toenemend eigenwoningbezit, een stijgende arbeidsparticipatie enz.) die een rol kunnen hebben gespeeld. Voorts kan niet worden uitgesloten dat er – deels – sprake is van een meetfout.

Vooralsnog hebben we met twee waarnemingen van de probleemfrequentie in de loop van de tijd te weinig houvast om causale relaties te kunnen leggen.

Als het gaat om de aanpak van problemen zijn er meer rechtshulpgebruikers en minder passieven en doe-het-zelvers dan zes jaar geleden. Het aantal contacten met deskundigen per rechtshulpgebruiker is gestegen van 1,73 naar 2,14. Binnen het rechtshulpgebruik heeft de advocatuur met een marktaandeel van 11% de koppositie overgenomen van de vakbond, die het marktaandeel heeft zien dalen van 11% naar iets minder dan 9%. Grote groei is de rechtsbijstandverzekering (van 6% naar 11%). De Bureaus voor Rechtshulp en het Juridisch Loket (dat in 2005/6 de Bureaus heeft vervangen) komen samen tot bijna 9%.

Een van de verklaringen voor het gestegen rechtshulpgebruik zou het ruimere en mogelijk meer toegankelijke aanbod van rechtshulpverlenende instanties kunnen zijn. Maar ook de mondigheid en actiebereidheid van burgers kan zijn gestegen. Daarbij hebben internet en de rechtsbijstandverzekering mogelijk bevorderend gewerkt.

Anno nu weten respondenten vaker overeenstemming met de wederpartij te bereiken dan zes jaar geleden. Een beslissing in een officiële procedure dient even vaak als eindpunt van het geschiloplossingstraject. Het percentage problemen waarin de respondenten geen resultaat weten te behalen, is gedaald. Mogelijk hebben de initiatieven van overheid en justitie om de betrokken partijen meer eigen verantwoordelijkheid te geven bij het oplossen van hun geschillen, effect.

#### *Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren*

De niet-westerse allochtonen blijken iets meer problemen (2,1) te ondervinden dan de gemiddelde Nederlander (1,9), en de samenstelling van die problemen wijkt op onderdelen enigszins af. De verschillen zijn echter tamelijk bescheiden. Dat ligt anders bij de sociaal kwetsbaren, waar betrokkenen aanzienlijk minder (potentieel) juridische problemen noemen (0,9) dan de gemiddelde Nederlander, met name in de categorieën werk en aanschaf van producten en diensten. Alleen bij de subcategorie ‘onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst’ is de probleemfrequentie duidelijk hoger dan elders.

De niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren maken in ongeveer dezelfde mate gebruik van rechtshulp als de gemiddelde Nederlander, en hun gemiddelde oordeel over de verstrekte adviezen en hulp is zeker zo positief. Populairste instantie bij de niet-westerse allochtonen is de advocatuur, gevolgd door de politie en het maatschappelijk werk. Voor de groep van sociaal

kwetsbaren lijkt de politie het belangrijkste adres, op enige afstand gevolgd door de vakbond. Wat betreft mogelijke barrières in de toegang tot rechtshulp laat het face-to-face onderzoek geen andere resultaten zien dan het internetonderzoek.

Niet-westerse allochtonen en de sociaal kwetsbaren maken minder gebruik van officiële procedures en weten bij problemen duidelijk minder resultaat te boeken (in de vorm van overeenstemming of beslissing door een derde) dan de gemiddelde Nederlander.

Al met al lijken de gevonden patronen, met name bij de groep sociaal kwetsbaren, tamelijk sterk op die voor de laagst opgeleiden in het internetonderzoek. Mits de laagst opgeleiden voldoende vertegenwoordigd zijn in het internetonderzoek, wordt het in het vervolg niet nodig geoordeeld om opnieuw apart onderzoek te doen onder niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren.

# 1 Opzet van het onderzoek

## 1.1 Inleiding

Met de Geschilbeslechtingdelta 2003 (Van Velthoven en Ter Voert, 2004) kwam – voor het eerst sinds de studie van Schuyt et al. (1976) – een kwantitatief totaaloverzicht beschikbaar van het zogenoemde ‘landscape of disputes’ vanuit het gezichtspunt van de Nederlandse burgers.<sup>1</sup> In welke mate hebben zij te maken met (potentieel) juridische problemen en welke wegen bewandelen ze om die problemen op te lossen? Aanleiding voor het onderzoek vormden enerzijds bezorgdheid over een trend van juridisering in de samenleving en het ontstaan van een claimcultuur, en anderzijds de vrees dat het recht niet voldoende toegankelijk zou zijn voor de gewone burger, zowel in termen van de benodigde tijd en financiën als in termen van de bekendheid en beschikbaarheid van het aanbod.

Inmiddels zijn we zes jaar verder. In die tijd hebben maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in het rechtsbestel mogelijk geleid tot veranderingen in het patroon van het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische) problemen van burgers. Dat op zichzelf is al reden genoeg om het eerdere onderzoek te herhalen en de bevindingen te vernieuwen.<sup>2</sup>

Een tweede reden voor herhaald onderzoek is de behoefte om de bevindingen op onderdelen verder uit te diepen en te verfijnen. Zo is van verschillende kanten naar voren gebracht dat in ieder geval niet-westerse allochtonen en mogelijk ook andere minder zelfredzame groepen in de Geschilbeslechtingdelta 2003 ondervetegenwoordigd waren. Gezien de minder rooskleurige sociaaleconomische situatie van de betrokkenen, de mogelijk specifieke problemen waarmee ze te maken hebben, en de mogelijk eigen wijzen waarop ze die problemen al dan niet aanpakken, werd het van belang geacht om in vervolgonderzoek nader aandacht te besteden aan deze groepen.<sup>3</sup>

Om aan beide doelstellingen te kunnen voldoen, is besloten om voor het onderzoek ten behoeve van de Geschilbeslechtingdelta 2009 twee afzonderlijke, maar inhoudelijk samenhangende paden te bewandelen. Ten eerste is het onderzoek van 2003 volgens dezelfde methode via een internetpanel en met minimale wijzigingen in de vragenlijsten herhaald, om een zo getrouw mogelijk beeld te kunnen krijgen van de ontwikkelingen in het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische problemen van burgers. Ten tweede is aanvullend *face-to-face* onderzoek uitgevoerd om het ‘landscape of disputes’ van niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbare burgers te verkennen.

Voordat we nader ingaan op de opzet van beide onderdelen van het onderzoek, is het goed om het onderzoek in perspectief te plaatsen. Daartoe beschrijven we in paragraaf 1.2 de voor burgers relevante beleidsontwikkelingen in het Nederlandse rechtsbestel (civiel en bestuursrecht) sinds 2003. In paragraaf 1.3 geven we vervolgens een overzicht van relevante studies op het gebied van de geschilbeslechting, voor zover die sinds de Geschilbeslechtingdelta 2003 zijn verschenen. Daarbij besteden we niet alleen aandacht aan Nederlands onderzoek, maar staan we ook stil bij enkele verwante buitenlandse publicaties. De centrale onderzoeksvragen van het onderhavige rapport worden gepresenteerd in paragraaf 1.4. In paragraaf 1.5 worden de opzet van het onderzoek en de gebruikte methoden verantwoord en wordt stil gestaan bij de grenzen van de analyse. Paragraaf 1.6 ten slotte bevat een leeswijzer bij het vervolg van het rapport.

<sup>1</sup> Voor een kort overzicht van de belangrijkste resultaten verwijzen we naar Box 1.

<sup>2</sup> Zie ook de aankondiging van de minister van Justitie dat het Geschilbeslechtingdeltaonderzoek zal worden herhaald (Nota Bruikbare Rechtsorde, Kamerstukken II, 2003–2004, 29 279, nr. 9; Kamerstukken II, 2005–2006, 29 279, nr. 31; Kamerstukken II, 30951 nr.1).

<sup>3</sup> Zie o.a. Van Velthoven en Ter Voert (2004, p. 195), RMO (2004), Kamerstukken II, 2005-2006, 29 279, nr. 31, p. 3. We wijzen erop dat aan de positie van niet-westerse allochtonen inmiddels aandacht is besteed door Peters en Ter Voert (2006) en Combrink-Kuiters en Jungmann (2006). Zie verder paragraaf 1.3.

## **Box 1 De belangrijkste bevindingen van de Geschilbeslechtingsdelta 2003**

---

De Geschilbeslechtingsdelta 2003 was gebaseerd op gegevens over de periode 1998 t/m 2002.

De bevindingen laten zien dat veel burgers (zo'n 65%) in die periode met één of meer (potentieel) juridische problemen te maken hebben gehad. De mate waarin burgers problemen hebben ervaren, verschilt al naar gelang het type probleem. Bijna een derde van de burgers is geconfronteerd met problemen over de levering van producten en diensten (32%) en problemen op het werk (30%). Daarna volgen geldproblemen (22%), problemen met het bezit van onroerend goed (20%), problemen met het huren van woonruimte (12%), relatie- en familiezaken (10%), gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden (7%), problemen vanwege kinderen onder de 18 jaar (3%) en het verhuren van onroerend goed (3%).

Wanneer burgers met problemen worden geconfronteerd, blijft het vaak niet bij één probleem. Gemiddeld hebben de mensen met problemen 3,7 problemen per persoon.

De kans om problemen te krijgen, is niet voor iedereen gelijk. Zo zijn er verschillen naar leeftijd, het al dan niet hebben van werk, de sociale groep waarvan men deel uitmaakt, opleiding en burgerlijke staat.

De mensen met een probleem blijven soms passief (10%). Lager opgeleiden komen iets minder vaak in het geweer dan anderen.

Bijna de helft van diegenen die wel actie ondernemen, doet een beroep op rechtshulp. De behoefte aan rechtshulp is in sterke mate afhankelijk van het type probleem en neemt toe met de complexiteit en het financiële belang van het probleem. Van de brede variëteit aan geraadpleegde instanties worden de vakbond (11%) en de advocatuur (11%) het vaakst genoemd, gevolgd door onder meer de Bureaus Rechtshulp (7%). Doorgaans zijn burgers tevreden over de verleende diensten.

Bij 48% van de afgesloten problemen weten de partijen – soms met behulp van een mediator – overeenstemming te bereiken. Het vaakst gebeurt dat bij mensen met een hogere sociaal-economische status, waarschijnlijk omdat zij kunnen beschikken over een kennisvoorsprong en beter ontwikkelde onderhandelingsvaardigheden.

Bij 11% van de problemen wordt een begin gemaakt met een officiële procedure. Uiteindelijk wordt in 4% van de gevallen het probleem daadwerkelijk beëindigd met een uitspraak van de rechter, en vormt in 3% van de gevallen de beslissing in een buitengerechtelijke procedure het eindpunt van het geschiloplossingstraject.

Bij 35% van de problemen wordt ondanks acties geen overeenstemming of beslissing bereikt. 73% van de burgers zegt zijn persoonlijke doel te hebben bereikt. Deze doelen zijn in 40% van de problemen materieel en in de overige immaterieel van aard. Bij overeenstemming worden doelen vaker bereikt dan bij beslissingen die door een derde worden genomen.

---

### **1.2 Ontwikkelingen in het Nederlandse rechtsbestel sinds 2003**

Sinds het verschijnen van de Geschilbeslechtingsdelta 2003 is er het een en ander veranderd in het Nederlandse rechtsbestel. Vanwege de mogelijke invloed op het patroon van het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische problemen is het voor het vervolg van de rapportage goed om die veranderingen op een rijtje te hebben.

De belangrijkste factor bij de ontwikkeling in het rechtsbestel vormt het overheidsstreven om de eigen verantwoordelijkheid van de burgers voor het oplossen van geschillen te stimuleren en al doende de druk op de rechtspraak en de gesubsidieerde rechtsbijstand te verlichten. Dat wordt mogelijk geacht dankzij het hogere opleidingsniveau en de toegenomen welvaart. De overheid zou zich meer moeten terugtrekken en waar nodig een ondersteunende taak vervullen.

#### *Rechtshulp*

Op het terrein van de rechtshulp is in 2004 en 2005 uitvoering gegeven aan een stelselherziening van de gesubsidieerde rechtsbijstand. Het doel was tweeledig: een heldere scheiding tussen publiek- en privaatrechtelijke functies en een grotere bekendheid voor

juridische zorg voor iedereen en de minder draagkrachtigen in het bijzonder. Voor de burger betekende de stelselherziening de inrichting van dertig Juridische Loketten, die de vroegere Bureaus Rechtshulp hebben vervangen. Het Juridisch Loket, dat in 2006 volledig operationeel is geworden, is ook via telefoon en internet te bereiken. Bij het Juridisch Loket kan de burger terecht met vragen over uiteenlopende (potentieel) juridische problemen, zoals arbeidsconflicten, familiekwesties, uitkeringsproblemen, huurgeschillen, problemen rond de aankoop van producten of diensten of vreemdelingenzaken. Het Juridisch Loket kan informatie verschaffen, advies verlenen en doorverwijzen naar aanbieders van juridische bijstand, zoals advocaten en mediators.

Door de invoering van de wet VIValt op 1 april 2006 is de aanvraagprocedure voor toevoegingen vereenvoudigd. Voorheen moest een rechtzoekende die in aanmerking wilde komen voor een toevoeging, op het gemeentehuis een Verklaring omtrent Inkomen en Vermogen laten opmaken. Tegenwoordig kan de Raad voor Rechtsbijstand zelf met behulp van het burgerservicenummer de relevante financiële gegevens bij de Belastingdienst opvragen. Verder is per 1 april 2006 het aantal categorieën van de eigen bijdrage teruggebracht van twaalf naar vijf.

Ten slotte is de anticumulatieregeling versoerd. Onder de oude regeling kreeg een rechtzoekende die binnen een periode van zes maanden een tweede toevoeging aanvraag, een korting van 60% op de eigen bijdrage. Bij elke volgende toevoeging binnen deze periode werd de korting met 10% verhoogd, totdat de rechtzoekende vanaf de zesde toevoeging in het geheel geen eigen bijdrage meer hoefde te betalen. De nieuwe regeling houdt in dat de rechtzoekende een korting krijgt van 50% op de eigen bijdrage bij een tweede, derde en vierde toevoeging binnen een periode van zes maanden. Voor eventuele daaropvolgende toevoegingen wordt geen korting meer gegeven.

#### *Mediation*

Voor het faciliteren van mediation zijn verschillende maatregelen getroffen. Deze aanpassingen in het rechtsbestel zijn mede ingegeven door de positieve ervaringen met mediation die naar voren zijn gekomen in het onderzoek *Ruimte voor Mediation* (Combrink-Kuiters e.a., 2003). Zo dienen sinds 2005 rechters – om precies te zijn de sectoren civiel, bestuur en kanton van de rechtbanken en de gerechtshoven – de mogelijkheid van mediation in hiervoor geëigende gevallen onder de aandacht van partijen te brengen. Rechters en secretarissen kunnen hiervoor ‘doorverwijscursussen’ volgen. Voor partijen die na doorverwijzing door een rechter alsnog kiezen voor mediation, is bij het begin van dit initiatief een – voorlopige – stimuleringsbijdrage in de vorm van 2,5 uur gratis gebruik van mediation ingevoerd.

Ook het Juridisch Loket kan burgers doorverwijzen naar mediation. Dit houdt in dat bij conflicten die daartoe geschikt worden bevonden, een mediationvoorstel wordt gedaan. Verder heeft de minister van Justitie voor minder draagkrachtigen de zogenoemde mediationtoevoeging ontworpen. Daarbij neemt de overheid de kosten van 4 uur mediation voor haar rekening; de rechtzoekende betaalt alleen een bescheiden eigen bijdrage. Mocht 4 uur mediation niet genoeg zijn, dan is een verlengde mediationtoevoeging mogelijk. In aanvulling op een en ander is ook de informatievoorziening aan het publiek verbeterd, om burgers meer bewust te maken van de mogelijkheden en beperkingen van mediation.

#### *Gerechtelijke procedures*

Op het terrein van de rechtspleging heeft zich een viertal ontwikkelingen voorgedaan dat mogelijk relevant zou kunnen zijn voor de afdoening van (potentieel) juridische problemen van burgers.

Ten eerste is met ingang van 2005 de afhandeling van belastingzaken veranderd en uitgebreid met de mogelijkheid van hoger beroep. De behandeling van zaken in eerste aanleg is overgebracht van het gerechtshof naar de sector bestuur van de rechtbank. Het gerechtshof buigt zich nu over de zaken in hoger beroep. De mogelijkheid van cassatie bij de Hoge Raad blijft bestaan.

Ten tweede is per 1 oktober 2006 de WW aangepast om de pro forma ontslagprocedures bij de kantonrechter en het CWI overbodig te maken. Wanneer het initiatief voor het ontslag bij de



werkgever ligt (en duidelijk is dat de werknemer terzake geen verwijt gemaakt kan worden), hoeft de werknemer niet langer verweer te voeren om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering.

Ten derde is op 1 januari 2008 de regeling voor de schuldsanering van natuurlijke personen herzien. De wijziging strekt ertoe de regeling te vereenvoudigen en de toegang beter beheersbaar te maken. Het laatste wordt nagestreefd door het aanscherpen van de toelatingscriteria en het versterken van het minnelijk traject.

Ten slotte is op 1 september 2008 het verplichte procuraat afgeschaft, waardoor advocaten bij civiele zaken ook buiten hun eigen arrondissement kunnen procederen.

#### *Buitengerechtelijke procedures*

Ook op het terrein van de buitengerechtelijke geschilprocedures hebben zich enkele relevante ontwikkelingen voorgedaan. Zo is het aantal geschillencommissies voor consumentenzaken gegroeid van 29 eind 2002 tot 42 eind 2008. Verder kunnen partijen sinds 2007 met geschillen over de bouw en oplevering van nieuwbouwwoningen terecht bij het Arbitrage Instituut GIW woningen (AIG). Voorheen waren er voor kopers en leveranciers van nieuwbouwwoningen twee loketten voor arbitrage, het Garantie Instituut Woningbouw (GIW) en de Raad van Arbitrage voor de Bouw. Partijen bij bouwgeschillen kunnen nu deze problemen – zowel garantiegeschillen als alle andere geschillen – doen beslechten door het AIG of rechtstreeks door de gewone rechter.

#### *Consumentengeschillen*

Wanneer we de invalshoek verleggen van de afzonderlijke elementen van het rechtsbestel naar de inhoud van de geschillen, dan verdient de categorie van de consumentengeschillen in het bijzonder de aandacht. Sinds het ontstaan van de interne vrije markt werken EU-lidstaten in toenemende mate samen op het gebied van consumentenbescherming.<sup>4</sup> Dit omdat consumenten – mede dankzij het internet – steeds vaker over de eigen landsgrenzen heen aankopen doen. Voorts was uit onderzoek van de Consumentenbond (2003) gebleken dat het nationale stelsel van consumentenbescherming witte vlekken vertoonde. Voor Nederland is een en ander aanleiding geweest om tot actie over te gaan. Met de ontwikkeling van het Strategisch Actieprogramma voor de Consument (SAP-C) beoogt de regering te voorzien in vereenvoudigde klachtafhandeling, alternatieve geschilbeslechting en verbeterde kennis bij de consument over het halen van zijn/haar recht.

Behalve versterking van bestaande faciliteiten, zoals de reeds genoemde geschillencommissies consumentenzaken, is een in het oog springend deel van het actieprogramma de introductie van ConsuWijzer. ConsuWijzer bestaat uit een website die sinds 1 januari 2007 in de lucht is, aangevuld met een telefonische helpdesk. Burgers kunnen bij dit informatieloket terecht om hun kennis van rechten en plichten te vergroten en om inzicht te krijgen in de verschillende mogelijkheden voor geschilbeslechting. Er worden diverse voorbeeldbrieven aangereikt om de consumenten te stimuleren hun geschillen zoveel mogelijk zelf met de aanbieders op te lossen.<sup>5</sup> Ook de aan consumenten leverende bedrijven zijn voorgelicht over het belang van het laatste. Verder is sinds begin 2007 de Consumentenautoriteit, een dienst van het Ministerie van Economische zaken, actief als toezichthouder. De Consumentenautoriteit dient de eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten te bevorderen, met als uitgangspunt de economische belangen van de consumenten. Overigens kan een consument met een probleem niet zomaar aankloppen bij de Consumentenautoriteit. Deze pakt in beginsel slechts collectieve inbreuken op het consumentenrecht aan, en werkt aan kennisvergroting over rechten en plichten. Meldingen bij ConsuWijzer kunnen voor de toezichthouder echter wel een signaal zijn om een onderzoek te starten en indien nodig op te treden.

<sup>4</sup> Verordening 2006/2004 beoogt actieve samenwerking tussen Europese toezichthouders op het gebied van consumentenrechten tot stand te brengen, met het oog op versterking van de Europese interne markt.

<sup>5</sup> De informatie die wordt verzameld in ConsuWijzer vormt tegelijkertijd belangrijke 'signaleringsinformatie' voor de toezichtactiviteiten van de Consumentenautoriteit.

### *Tot slot*

De wijzigingen in het rechtsbestel die in het voorgaande de revue zijn gepasseerd, hebben alle betrekking op de afdoening van (potentieel) juridische problemen. Indirect kunnen ze ook van invloed zijn geweest op het ontstaan van problemen, doordat de schaduwwerking van het recht kan zijn veranderd. Daarnaast zijn er sinds 2003 natuurlijk ook tal van materiële wijzigingen in wetten en regelingen doorgevoerd die van invloed kunnen zijn geweest op het ontstaan van (potentieel) juridische problemen. In dat verband moeten in ieder geval de invoering van de Zorgverzekeringswet en de zorgtoeslag en de omzetting van de huursubsidie in een huurtoeslag op 1 januari 2006 worden genoemd.

## **1.3 Recent onderzoek naar geschillen en geschilbeslechtingsgedrag**

De Geschilbeslechtingsdelta 2003 bevatte een overzicht van eerder verschenen onderzoek naar de (potentieel) juridische problemen en oplossingsstrategieën van burgers (Van Velthoven en Ter Voert, 2004, pp. 20-27). In deze paragraaf belichten we relevant onderzoek dat sindsdien is gepubliceerd. Het is interessant om daarvan kennis te nemen, omdat het dwingt om nog eens stil te staan bij de keuzes die aan de opzet van de Geschilbeslechtingsdelta ten grondslag hebben gelegen, en omdat het een inspiratiebron kan vormen voor nieuwe onderzoeksvragen.

### **1.3.1 Nederlands onderzoek**

#### *Algemeen – toegang tot recht*

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO 2004) vraagt zich af of de huidige juridische toerusting van (groepen) burgers voldoende gelijke tred houdt met het overheidsstreven om een grotere rol in te ruimen voor private geschiloplossing. Uit ondersteunend onderzoek van Barendrecht en Kamminga (2005) blijkt dat het probleem niet zozeer ligt in het aanbod van informatie, begeleiding en interventie, maar eerder in de lasten of barrières om van dat aanbod gebruik te kunnen maken. Te denken valt daarbij aan een gebrek aan kennis – zoals bijvoorbeeld met betrekking tot consumentenzaken (vgl. Consumentenbond, 2003) –, een gebrek aan vaardigheden of aan te hoge lasten qua tijd, geld en emotie voor het inschakelen van een neutrale instantie.

#### *Niet-westerse allochtonen*

In antwoord op de roep om meer onderzoek naar de (potentieel) juridische problemen en oplossingsstrategieën van niet-westerse allochtonen – ongeveer 10% van de Nederlandse bevolking – is door Peters en Ter Voert (2006) een verkennende theoretische studie uitgevoerd. Vrijwel gelijktijdig is door Jungmann en Combrink-Kuiters (2005) empirisch onderzoek verricht. De belangrijkste bevindingen zijn dat niet-westerse allochtonen:

- iets vaker juridische problemen blijken te hebben dan autochtonen. Van de 726 ondervraagde niet-westerse allochtonen zei 28,4% in de voorgaande twee jaar een juridisch probleem te hebben gehad, tegenover 22,5% van een vergelijkbare groep autochtonen.
- deels met andere typen problemen te maken te krijgen. Zij hebben vaker relatie- en familieproblemen en problemen op het vlak van vreemdelingen- en vluchtelingenrecht dan autochtonen. Ook hebben ze vaker problemen met uitkeringen en met overheidsinstanties dan autochtonen. Autochtonen hebben vaker problemen op het gebied van werk en met het bezit van een eigen huis.
- bij problemen vaker een beroep doen op rechtshulp dan autochtonen (respectievelijk 80% versus 70%) en blijken minder vaak ‘doe-het-zelvers’ blijken (respectievelijk 9% en 23%). Zij zijn bovendien iets vaker passief (respectievelijk 11% en 7%).
- aanzienlijk vaker gebruik maken van gesubsidieerde rechtsbijstand dan autochtonen. Zo bestaat de gebruikersgroep van de Bureaus Rechtshulp, het Juridisch Loket en toevoegingen voor bijna de helft uit niet-westerse allochtonen, terwijl hun bevolkingsaandeel niet meer dan een tiende beslaat.

Deze bevindingen geven aan dat het inderdaad zinvol is om in het kader van de Geschilbeslechtingdelta apart aandacht te besteden aan niet-westerse allochtonen. In paragraaf 1.5 volgt nadere uitleg van de manier waarop we daar in de onderhavige studie invulling aan geven.

*Methodologische en analytische verdieping: geheugeneffect, samenloop van problemen*

In de Geschilbeslechtingdelta 2003 kwam reeds aan het licht dat respondenten minder problemen blijken te melden, naarmate het beginmoment verder terugligt in de tijd (Van Velthoven en Ter Voert, 2004, p. 79). In een nadere analyse van dit geheugeneffect groeperen Krop e.a. (2006) de gegevens van de Geschilbeslechtingdelta 2003 naar het kwartaal van ontstaan en passen hierop regressieanalyse toe. Uit de analyse komt het volgende naar voren:

- Er bestaan significante verschillen tussen typen problemen wat betreft de omvang van het geheugeneffect. Voor recente kwartalen rapporteren respondenten duidelijk meer problemen met geld, de aanschaf van producten en diensten, belastingen en uitkeringen dan voor kwartalen die verder terugliggen in de tijd. Minder sterk is het effect bij werk- en gezondheidsproblemen. Bij problemen met burens of in de relatie- en familiesfeer is niet of nauwelijks sprake van een geheugeneffect.

Dezelfde auteurs gaan ook nader in op de samenloop van problemen. In de Geschilbeslechtingdelta 2003 was reeds beschreven dat, als burgers met een (potentieel) juridisch probleem te maken kregen, het vaak niet bij één probleem blijft. Problemen gaan tot op zekere hoogte samen. Krop e.a. (2006) richten zich in dat verband op twee vragen. Ten eerste, komen bepaalde typen problemen vaker in combinatie voor (clustering)? En ten tweede, is er dan een volgorde in die problemen te onderkennen, of anders gezegd: geven bepaalde typen problemen mogelijk aanleiding tot het ontstaan van bepaalde andere problemen (triggering)? Relevante bevindingen zijn:

- Er is een ‘economisch cluster’ herkenbaar dat wordt gevormd door problemen met de aanschaf van producten en diensten, werk en geld.
- Andere vormen van clustering zijn zwak, hoewel een vaag cluster van problemen met betrekking tot relaties, mishandeling en problemen met kinderen valt te onderscheiden. Ook is vagelijk een cluster van woongerelateerde problemen te onderscheiden (eigenwoningbezit, huren, burens en problemen met de overheid inzake wonen).
- Bij het analyseren van de volgorde van problemen kwamen enkele probleemtypen naar voren die vaker dan andere als ‘trigger’ fungeren. De patronen zijn echter te zwak om er beleidsmatig betekenis aan te kunnen hechten. Bovendien is aannemelijk dat de onderrapportage vanwege geheugeneffecten voor een vertekening zorgt.

*Theoretische verdieping: vertrouwen in het rechtsbestel*

Croes en Van Gammeren-Zoetewij (2007) hebben een poging ondernomen om de theoretische basis van de Geschilbeslechtingdelta (Van Velthoven en Ter Voert, 2004, hoofdstuk 2) verder uit te bouwen. Ze analyseren de mogelijke rol van het vertrouwen van burgers in het rechtsbestel. Hun eerste hypothese luidt dat mensen met veel vertrouwen in het rechtsbestel in de praktijk geneigd zouden kunnen zijn om meer risico’s te nemen, wat – ceteris paribus – een grotere kans op (potentieel) juridische problemen zou betekenen. Hun tweede hypothese stelt dat mensen met veel vertrouwen in het rechtsbestel eerder geneigd zouden kunnen zijn om aan te sturen op een rechterlijke uitspraak en dus minder inzetten op het bereiken van overeenstemming met de wederpartij.<sup>6</sup> Bij toetsing aan het databestand van de Geschilbeslechtingdelta 2003 krijgen deze hypothesen echter geen steun. In hun slotbeschouwing wijzen de auteurs erop dat het voor een beter begrip van het gedrag van

<sup>6</sup> De auteurs buigen zich ook over de rol van de sociale intelligentie van conflictpartijen en hun vertrouwen in het vermogen om het karakter van de wederpartij te doorgronden. Daaraan gaan we hier voorbij, omdat in de empirische toetsing geen bruikbare maatstaf voor dat basisvertrouwen beschikbaar was.

mensen goed zou zijn als er meer aandacht zou worden besteed aan het gedrag van de wederpartij en aan de inbedding van de conflictpartijen in sociale netwerken.

#### *Naleving*

Wanneer een partij met de wederpartij tot overeenstemming komt of een derde een beslissing laat nemen in het kader van een officiële procedure, hoeft dat nog niet het einde van een probleem te betekenen. In het verlengde van eerder onderzoek liet de Geschilbeslechtingdelta 2003 zien dat nakoming van verplichtingen geen vanzelfsprekendheid is. Verder bleken afspraken bij overeenstemming gemiddeld genomen beter te worden nagekomen dan verplichtingen die voortvloeien uit een beslissing door een derde. Eshuis (2009) diept deze kwestie verder uit in een onderzoek naar de naleving bij civiele rechtbankprocedures. Drie jaar na het beëindigen van de procedure blijkt het percentage zaken waarin in het geheel niet is nageleefd, uit te komen op 5% bij schikkingen, tegen 10% bij vonnissen op tegenspraak en 42% bij verstekvonnissen. Opvallend is dat partijen die een schikking hebben bereikt, bij een volgende gelegenheid in meerderheid voor een eindvonnis zouden kiezen. Omgekeerd zouden partijen die de rechtsgang met een vonnis hebben afgesloten, de volgende keer voor een schikking opteren. Eshuis verklaart dat vanuit het feit dat vonnissen en schikkingen in de praktijk aanzienlijk afwijken van het ideaalbeeld dat men wellicht verwacht. Het bereiken van een schikking is zelden een harmonieuze oplossing; de meeste schikkingen komen tot stand omdat partijen eieren voor hun geld kiezen. En bij vonnissen geldt dat de winnaar het vonnis rechtvaardig vindt, maar de verliezer niet. Rechtbankprocedures blijken ook nauwelijks bij te dragen aan het normaliseren van de betrekkingen tussen de partijen. Minder dan 10% van de respondenten heeft opnieuw zaken gedaan of activiteiten ondernomen met de wederpartij of zou dat doen indien de gelegenheid zich voordeed.

#### *Repeatplayers*

De Geschilbeslechtingdelta 2003 bekeek het voorkomen en de wijze van afdoening van (potentieel) juridische problemen vanuit het perspectief van de Nederlandse burgers. Na het verschijnen van deze studie ontstond de behoefte aan soortgelijk onderzoek onder bedrijven en andere rechtspersonen. Het is immers aannemelijk dat rechtspersonen met meer en (deels) andere problemen te maken krijgen dan natuurlijke personen, en dat ze daarvoor (deels) ook andere oplossingsstrategieën hanteren. Denk in dat verband aan het bekende onderscheid tussen 'repeat players' en 'one-shotters'. Als aanloop naar zo'n onderzoek heeft Klein Haarhuis (2004) een literatuurverkenning verricht naar de beschikbare theoretische en empirische inzichten ter zake. Recent heeft het WODC een eerste empirisch-verkennende studie onder het MKB ondernomen. De resultaten daarvan zijn zeer binnenkort te verwachten.<sup>7</sup>

#### *Overige studies*

Behalve de genoemde studies die in algemene zin gerelateerd zijn aan het deltaonderzoek, zijn er ook diverse publicaties verschenen die betrekking hebben op meer specifieke onderdelen van het rechtsbestel. We noemen de belangrijkste. Voor cijfermateriaal kan de lezer terecht bij de jaarlijks verschijnende *Rechtspraak in Nederland* van het CBS, de *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand* van de Raad voor rechtsbijstand, de *Mediation Monitor* van het WODC en het *Jaarverslag* van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Interessante deelstudies zijn: Dekker e.a. (2004) en Dekker en Van der Meer (2007), over het vertrouwen in de rechtspraak; Huygen e.a. (2004), over de afhandeling van consumentenklachten; Van der Torre (2005), over de prijsgevoeligheid van het beroep op de advocatuur; Van Velthoven (2007), over de civiele rechtspraak in eerste aanleg; Van der Linden (2008) en Van der Linden e.a. (2009), over de Comparitie na Antwoord; en Klapwijk en Ter Voert (2009), over de geschillencommissies voor consumentenzaken.

<sup>7</sup> Ook in het buitenland zijn nog nauwelijks *Paths to Justice* studies verricht onder bedrijven en organisaties. Voor zover bekend is het onderzoek van de Asia Consulting Group Ltd (2008) in Hong Kong tot nu toe het enige.

### 1.3.2 *Internationaal onderzoek*

De Nederlandse Geschilbeslechtingdelta 2003 (Van Velthoven en Ter Voert, 2004) – en in het verlengde daarvan de onderhavige studie – staat niet op zichzelf. Het ontwerp van de vragenlijst is in grote lijnen overgenomen van Genn (1999). Datzelfde onderzoek van Genn in Engeland en Wales is recent ook de inspiratiebron geweest voor *Paths to Justice* studies in diverse andere landen.

In internationale studies op het terrein van de rechtspleging speelde tot de jaren negentig van de vorige eeuw het concept van de ‘legal needs’ een centrale rol. Het voornaamste doel was het in kaart brengen van de (onvervulde) behoefte aan rechtshulp, en dan met name advocatendiensten. Probleem bij deze studies vormde echter de afbakening van het begrip ‘legal needs’. Wat onder de ‘behoefte’ aan rechtshulp moet worden gerekend, is in hoge mate subjectief en lastig in te kaderen. Zie bijvoorbeeld Johnsen (1999).

Sinds het einde van de jaren negentig ligt de nadruk in toenemende mate op het in kaart brengen van hoe burgers in verschillende sociaaleconomische posities te maken krijgen met verschillende typen (potentieel) juridische problemen, en langs welke wegen zij deze trachten op te lossen. Het inschakelen van rechtshulp wordt in dit onderzoek niet gezien als de enige en/of beste oplossingsstrategie, maar als één van de mogelijke wegen naast geschilbeslechting in eigen regie, het inschakelen van buitengerechtelijke instanties en het erbij laten zitten. Daarmee heeft het onderzoek minder normatieve pretenties. Al doende ontstaat ook een veel beter zicht op de zogenoemde ‘schaduwwerking’ van het recht.

Inmiddels zijn dergelijke *Paths to Justice* studies in een reeks van landen uitgevoerd. Behalve in Engeland en Wales (Genn, 1999; Pleasence e.a., 2004, 2006, 2007a en 2008) is onderzoek verricht in Australië (Coumarelos e.a., 2006), Bulgarije (Gramatikov, 2008), Canada (Currie, 2006 en 2007), Hong Kong (Asia Consulting Group Ltd, 2008), Japan (Murayama, 2007), Nieuw-Zeeland (Nicholas, 2007), Noord-Ierland (Dignan, 2006) en Schotland (Genn en Paterson, 2001).<sup>8</sup> Bijlage 2 geeft een enigszins gedetailleerd overzicht van de in de genoemde studies gehanteerde methoden en gevonden resultaten.

Uit dat overzicht komt naar voren dat de *Paths to Justice* studies onderling aanzienlijke verschillen vertonen wat betreft aanpak en reikwijdte. Er is niet één vast format. Om de aanpak van de Nederlandse Geschilbeslechtingdelta in perspectief te zetten, lopen we de belangrijkste kenmerken kort langs.

Alle genoemde studies hebben betrekking op burgers. De respondenten zijn doorgaans volwassen ingezetenen van 18 jaar en ouder, alleen in Australië en Hong Kong lag de leeftijdsgrens bij 15 jaar.

In het onderzoek zijn steevast enkele duizenden respondenten vertegenwoordigd. Dergelijke aantallen zijn nodig om voor alle typen problemen en voor de verschillende denkbare oplossingsstrategieën voldoende waarnemingen te genereren. Japan spant de kroon met een dataset van 12.408 respondenten.

In de meeste landen – ook in Nederland – is met aselechte of gedeeltelijk gestratificeerde steekproeven (o.a. binnen districten, regio’s en huishoudens) gepoogd om een representatief beeld van de totale bevolking te krijgen. In Australië en Canada is echter juist gefocust op de meer kwetsbare groepen in de samenleving. In Australië zijn de respondenten daarom aselekt getrokken uit enkele achterstandsgebieden, terwijl in Canada alleen de midden- en lage inkomensgroepen zijn benaderd.

Voor veel studies is gebruik gemaakt van face-to-face interviews. In Australië, Canada en Nieuw-Zeeland zijn daarentegen telefonische interviews gehouden. Die keuze zal zijn ingegeven door de grote(re) reisafstanden die veldwerkers in deze landen zouden moeten

<sup>8</sup> We merken op dat in Engeland en Wales sinds 2006 doorlopend onderzoek plaats vindt naar (potentieel) juridische problemen en het beroep op de rechtspleging, met een accent op het gebruik van rechtshulp (*legal aid*). Elke maand worden zo’n 250 à 300 respondenten benaderd. Vgl. [www.lsrc.co.uk/](http://www.lsrc.co.uk/).

afleggen voor face-to-face interviews. Nederland is met de Geschilbeslechtingdelta 2003 het enige land waar respondenten uit een internetpanel de vragenlijst zelf online hebben ingevuld. Overwogen is dat andere benaderingen in Nederland niet goed haalbaar en in ieder geval kostbaar zouden zijn, gegeven dat de bereidheid onder de bevolking om mee te doen gering is. In alle enquêtes is gevraagd naar problemen van civiel- en bestuursrechtelijke aard. In Australië zijn ook strafrechtelijke problemen in het onderzoek betrokken.

Om respondenten op weg te helpen, is in alle onderzoeken gebruik gemaakt van voorgestructureerde typologieën van mogelijke problemen. In zo'n typologie worden alleen die problemen opgenomen, die in beginsel via rechtsregels opgelost of aangepakt kunnen worden. Het onderzoek wordt daardoor automatisch beperkt tot (potentieel) juridische problemen. In de meeste studies (met Japan als belangrijkste uitzondering) wordt vervolgens ook nog geprobeerd om de aandacht te beperken tot de problemen van 'niet-triviale' aard. Dat gebeurt in de eerste plaats door gericht te vragen naar 'lastige' problemen. In de tweede plaats wordt soms een zogenaamde trivialiteitstoets toegepast. Daarbij worden problemen waarbij de respondent aangeeft niets te hebben ondernomen omdat (a) hij het niet erg belangrijk vond en/of (b) hij geen meningsverschil had met de andere partij dan wel vond dat de andere partij gelijk had, alsnog buiten beschouwing gelaten.

Bijzondere aandacht verdient de gehanteerde tijdshorizon. Die blijkt sterk te verschillen. In Hong Kong, Japan, Nederland en Schotland zijn respondenten bevraagd over problemen in de voorafgaande periode van 5 jaar. Daarentegen is de onderzoeksperiode in Bulgarije 3,5 jaar, in Canada en Noord-Ierland 3 jaar en in Australië en Nieuw-Zeeland slechts 1 jaar. In Engeland en Wales wordt sinds 2004 niet verder dan 3 jaar teruggevraagd, nadat Genn (1999) en Pleasence e.a. (2004) eerder nog waren uitgegaan van 5 jaar. Hier moet duidelijk een afweging worden gemaakt. Enerzijds doet een langere tijdshorizon een groter beroep op het geheugen van de respondenten, waardoor geheugeneffecten (zie paragraaf 1.2) meer kans krijgen om voor vertekening te zorgen. Die vertekening heeft zowel een puur kwantitatief aspect (respondenten hebben recente problemen beter paraat dan problemen van langer terug), maar ook een kwalitatief aspect (geheugeneffecten zijn voor sommige typen problemen sterker dan voor andere). Anderzijds heeft een langere tijdshorizon ook een groot voordeel. Het biedt namelijk de mogelijkheid om – van begin tot eind – zicht te krijgen op die geschiloplossingstrajecten die nu eenmaal meer tijd vragen. Denk bijvoorbeeld aan de problemen die uiteindelijk aan een of meer gerechtelijke instanties worden voorgelegd. Hoe de afweging uitvalt, hangt af van de doelstelling van het onderzoek. Wanneer het onderzoek vooral tot doel heeft om de (potentieel) juridische problemen onder de bevolking te inventariseren, of wanneer men vooral geïnteresseerd is in het beroep op rechtshulp, kan worden volstaan met een relatief korte tijdshorizon. Wanneer men daarentegen een totaalbeeld wil van alle afgesloten oplossingsstrategieën, biedt een relatief lange tijdshorizon meer houvast. Op grond van het laatste is in Nederland voor de Geschilbeslechtingdelta 2003 gekozen voor de lange tijdshorizon van 5 jaar. Ter wille van de vergelijkbaarheid zal daar in de onderhavige studie niet van worden afgeweken. Het bezwaar van de geheugeneffecten bij het inventariseren van de (potentieel) juridische problemen kan worden ondervangen door in te zoomen op het laatste jaar van de onderzoeksperiode (vgl. paragraaf 2.3.6).

Na het inventariseren van de (potentieel) juridische problemen wordt soms in dezelfde ronde doorgevraagd over oplossingsstrategieën (Australië, Bulgarije, Canada, Hong Kong, Nieuw-Zeeland), soms gebeurt dat in een afzonderlijke tweede ronde (Engeland en Wales, Nederland, Schotland). Een tweede ronde introduceert een risico van responsverlies, maar heeft het voordeel dat de vragenlijst in tweeën geknipt kan worden, waardoor respondenten minder snel worden afgeschrikt en er meer ruimte is voor details.

Het doorvragen over de door de respondent gezette stappen en bereikte resultaten heeft meestal betrekking op één specifiek probleem. In Australië en Canada gaat het om drie problemen, maar dan in minder detail. Welk probleem wordt geselecteerd voor nadere bevraging heeft, net als de keuze van de tijdshorizon, van doen met de beoogde 'scope' van in kaart te brengen oplossingsstrajecten. Om een zo goed mogelijk totaalbeeld te verkrijgen, is er in Nederland voor

gekozen om voor de tweede ronde het oudste probleem te selecteren. In andere landen, daarentegen, reikt de onderzoeksbelangstelling veelal niet verder dan het beroep op rechtshulp, zodat kan worden volstaan met meer recente (of at random geselecteerde) problemen.

Kijken we naar de resultaten van de *Paths to Justice* studies, dan komen er opmerkelijke verschillen naar voren.<sup>9</sup> Zo loopt het percentage respondenten dat in de onderzoeksperiode met (potentieel) juridische problemen van doen heeft gehad, uiteen van 18,9% voor Japan tot 69,1% voor Australië. Voor een deel hangt die variatie samen met verschillen in de lengte van de onderzoeksperiode en de onderzoeksmethodiek. Voor een ander deel is er ongetwijfeld sprake van culturele verschillen in de manier waarop respondenten problemen percipiëren en rapporteren, en ten slotte kunnen er feitelijke verschillen zijn in de mate waarin problemen zich voordoen.

Vergelijk bijvoorbeeld de probleemfrequentie in Nederland, gemiddeld 2,5 problemen per persoon in 5 jaar, met de andere beschikbare West-Europese cijfers. Engeland en Wales kennen gemiddeld 0,6 problemen per persoon in 3 jaar, Noord-Ierland 0,7 problemen in 3 jaar en Schotland 0,6 problemen in 5 jaar. Nederland heeft dus een opvallend hoge score. Die relatief hoge score wordt deels veroorzaakt door de lange onderzoeksperiode. Maar de rangorde verandert niet, als de verschillen in de lengte van de onderzoeksperiode worden verdisconteerd. Omgerekend komen Engeland en Wales en Noord-Ierland dan immers nog altijd niet verder dan 1,0 à 1,2 problemen per inwoner in 5 jaar. Voor een ander belangrijk verschil in de onderzoeksmethodiek is niet zo eenvoudig te corrigeren. Waar in Nederland een beroep is gedaan op een internetpanel, is in de andere genoemde landen gebruik gemaakt van face-to-face onderzoek. A priori is niet duidelijk in welke richting dat de resultaten kan hebben beïnvloed. Zoeken we verder naar verklaringen, dan is het wellicht zo dat de Nederlander ongemak minder makkelijk accepteert en eerder klaagt dan een Brit. En natuurlijk kan het aantal (potentieel) juridische problemen in Nederland ook feitelijk hoger zijn, bijvoorbeeld als een gevolg van een grotere bevolkingsdichtheid, een andere bevolkingssamenstelling, de open en meer op dienstverlening gerichte economie, of een omvangrijkere dan wel afwijkende wet- en regelgeving.<sup>10</sup>

Vastgesteld moet worden dat er in de literatuur tot nu toe geen pogingen zijn ondernomen om de internationale verschillen in het optreden van (potentieel) juridische problemen gericht te onderzoeken. Om meer grip te krijgen op de materie zou het zeer gewenst zijn als er in Europees verband een geüniformeerde *Paths to Justice* studie ondernomen zou worden.

Aansluitend kan worden opgemerkt dat de *Paths to Justice* studies niet alleen opmerkelijke verschillen laten zien in het optreden van problemen in de diverse landen, maar ook in de gevolgde oplossingsstrategieën. Met name het aantal burgers met problemen dat geen actie onderneemt, de zogenoemde passieven, varieert nogal. Wat de studies over de gehele linie wel gemeen hebben, is dat relatief weinig problemen worden afgehandeld via een gerechtelijke procedure. Dat aandeel ligt tussen de 1% en 6%.

We wijzen er nog op dat in aanvulling op de *Paths to Justice* studies inmiddels een aantal studies is verschenen naar achtergrondproblematiek van bepaalde kwetsbare groepen, zoals dak- en thuislozen en mensen die kampen met psychische gezondheidsproblemen, die al gauw buiten het bereik van standaardvragenlijsten vallen. Zie bijvoorbeeld de bundel onder redactie van Pleasence e.a. (2007b). Zo heeft Sandefur (2007) onderzoek gedaan naar de achtergronden en redenen van passiviteit bij burgers in geval van problemen. Voorbeelden van dergelijke redenen zijn schaamte en ongelijke machtsverhoudingen, bijvoorbeeld in de relatie met 'repeat players' zoals verhuurders van woonruimte.

<sup>9</sup> Vgl. Bijlage 2.

<sup>10</sup> Van Velthoven en Ter Voert (2004), p. 71.

## 1.4 Onderzoeksvragen

Zoals reeds is aangegeven, is het onderhavige onderzoek ingegeven door twee motieven. In de eerste plaats willen we een actueel totaaloverzicht geven van de (potentieel) juridische problemen waarmee burgers te maken krijgen en van de manieren waarop zij deze vervolgens proberen op te lossen. Om valide vergelijkingen te kunnen maken met de resultaten van de vorige ronde, is het noodzakelijk dat de methode van aanpak en de gehanteerde vragenlijsten in de kern ongewijzigd worden overgenomen.

In de tweede plaats willen we van deze gelegenheid gebruik maken om het onderzoek op enkele punten te verdiepen en te verfijnen. Belangrijkste aandachtspunt daarbij vormt de representativiteit van de resultaten ten opzichte van niet-westerse allochtonen en andere kwetsbare groepen in de samenleving.

### *(Potentiële) civiel- en bestuursrechtelijke problemen van burgers*

Bij het inventariseren van de problemen leggen we ons dezelfde twee beperkingen op als in 2003. In de eerste plaats bekijken we de problemen en hun verdere verloop vanuit het perspectief van de burgers. Dat betekent dat geschillen tussen natuurlijke personen onderling en geschillen tussen een natuurlijke en een rechtspersoon (bedrijf, organisatie, overheid) wel aan bod komen, maar dat problemen van overwegend zakelijke aard tussen rechtspersonen onderling buiten beschouwing blijven.

In de tweede plaats richten we ons op geschillen van (potentieel) civiel- of bestuursrechtelijke aard. Anders gezegd: het strafrecht, waarbij het initiatief tot opsporing en vervolging bij de overheid ligt, blijft buiten beschouwing.

### *Representativiteit*

De steekproef die ten grondslag lag aan de Geschilbeslechtingsdelta 2003 was naar geslacht, leeftijd en opleiding representatief voor de Nederlandse bevolking. Dat bood voldoende basis om te kunnen concluderen dat zich onder de laag opgeleiden in de samenleving afwijkende patronen aftekenen met betrekking tot het optreden van juridische problemen en met betrekking tot de toegang tot het recht (Van Velthoven en Ter Voert, 2004, pp. 182, 192). Desalniettemin bleef er, zoals we in de inleidende paragraaf al hebben beschreven, twijfel over een mogelijke vertekening van de resultaten door een ondervertegenwoordiging van niet-westerse allochtonen en andere minder zelfredzame personen (zeer laag inkomen, half- en ongeletterd, niet-internetgebruiker). Het werd niet uitgesloten geacht dat de verschillen in de omvang en de ernst van de problematiek, in de gevolgde oplossingsstrategieën en in de behaalde resultaten bij gerichter inzoomen op deze groepen nog pregnanter zouden blijken.

Met dit onderzoek wordt enerzijds gepoogd meer zicht te krijgen op mogelijk afwijkende patronen onder deze specifieke bevolkingsgroepen. Anderzijds echter bestaat ook het streven om deze hernieuwde ronde gegevensverzameling in zoveel mogelijk opzichten op dezelfde wijze te laten verlopen als de eerste in 2003, om zicht te krijgen op mogelijke trends voor de bevolking als geheel. Om aan beide wensen tegemoet te komen, is het onderzoek opgebouwd uit twee afzonderlijke, maar sterk samenhangende delen, te weten: een onderzoek met behulp van een internetpanel volgens de lijnen van de Geschilbeslechtingsdelta 2003, aangevuld met face-to-face onderzoek onder niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren. Om de beide delen van het onderzoek onderling te kunnen vergelijken, zal het face-to-face onderzoek ook worden afgenomen onder een groep respondenten die vergelijkbaar is met de deelnemers aan het internetonderzoek.

### *Hoofdvragen*

Uit oogpunt van vergelijkbaarheid zijn de vier hoofdvragen van de Geschilbeslechtingsdelta 2003 intact gelaten, en zijn twee vergelijkende onderzoeksvragen toegevoegd. Daarvan betreft de ene een vergelijking in de tijd, de andere een vergelijking tussen bevolkingsgroepen.



Vraag 1 In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking?

Met vraag 1 willen we inventariseren hoe breed de stroom van onplezierige ervaringen en problemen is, die op het rechtsbestel toestroomt. Dat is allereerst van belang omdat het een indruk geeft van het maximale aantal zaken waarmee de civiel- en bestuursrechtelijke infrastructuur in ons land te maken zou kunnen krijgen. De term infrastructuur verwijst daarbij naar het geheel aan instanties, van commerciële dan wel niet-commerciële aard, waarbinnen beroepsmatig dienstverlening plaats vindt die gericht is op beslechting van (potentieel) juridische geschillen.

De betekenis reikt echter verder. Een substantieel deel van de problemen wordt door de betrokkenen geschikt zonder beroep op en in de schaduw van de juridische infrastructuur. Bij andere problemen besluit men op enig moment om het erbij te laten zitten. Dat neemt niet weg dat het gedrag van betrokkenen in beide gevallen kan zijn ingegeven door de mogelijkheden en onmogelijkheden binnen de juridische infrastructuur. Stel, dat betrokkenen er 100% zeker van kunnen zijn dat de rechter de eisende partij in het gelijk zou stellen en de wederpartij zou veroordelen tot betaling van alle proceskosten. Dan heeft die laatste er alle belang bij om de gang naar de rechter te vermijden en zal hij aansturen op een schikking. Neem aan de andere kant het geval dat het financiële belang van een zaak gering is en de eisende partij weet dat hij, zelfs als hij wint, van de rechter nooit een volledige vergoeding van zijn juridische kosten toegewezen zal krijgen. Dan leidt een simpele afweging van kosten en baten al gauw tot de keuze om het er maar bij te laten zitten. In beide gevallen komt het niet tot een beroep op rechtshulp en rechtspleging, maar wordt het geschilverloop desondanks volledig bepaald door de kennis omtrent de werking van de bestaande juridische infrastructuur. Zo ook zullen betrokkenen de tevredenheid over de afloop en het vertrouwen in de rechtsstaat, in het ene geval positief, in het andere geval negatief, toerekenen aan de werking van de bestaande juridische infrastructuur.

Vraag 2 In welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden beïnvloeden deze keuze?

Deze onderzoeksvraag strekt ertoe te weten te komen of en op welke manier(en) mensen die met een meer of minder ernstig probleem zijn geconfronteerd, in actie komen. In welke mate maken ze gebruik van de diverse mogelijkheden binnen de juridische infrastructuur? Hoe verhoudt het 'zelf doen' zich tot gerechtelijke geschilbeslechting en tot de verschillende vormen van alternatieve geschiloplossing? In hoeverre zijn de patronen anders bij verschillende typen problemen, en bij verschillende maatschappelijke posities van de betrokken burgers? Welke knelpunten komen burgers tegen bij het inschakelen van de rechtshulpverlening en de rechtspleging? Welke overwegingen liggen ten grondslag aan de gemaakte keuzes?

Vraag 3 Wat zijn de resultaten van de gevolgde oplossingsrichtingen en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekende?

Het ligt voor de hand dat burgers die op enigerlei wijze in actie komen, dat doen om iets te bereiken. Onder vraag 3 proberen we te inventariseren wat burgers op het oog hebben, in materiële of in immateriële zin, wanneer ze een beroep doen op rechtshulp en/of rechtspleging. Ook willen we weten hoe ze hun kans op succes inschatten, wanneer ze in actie komen. Daarnaast zijn we benieuwd naar het kostenplaatje dat het beroep op de juridische infrastructuur uiteindelijk voor de burgers met zich meebrengt. Door die verschillende gegevens naast elkaar te zetten, willen we nagaan hoe de kosten zich verhouden tot het verwachte en tot het uiteindelijke resultaat.

Vraag 4 In hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

Met deze vraag peilen we het algemene vertrouwen in de werking van het rechtsbestel. Daarbij zijn we in de eerste plaats geïnteresseerd in het oordeel van diegenen die recent nog voor het aanpakken van hun problemen met de juridische infrastructuur van doen hebben gehad. Hebben ze het gevoel gekregen dat het rechtsbestel goed en eerlijk werkt, in de zin dat terechte claims worden gehonoreerd en onterechte claims afgewezen? Maar we willen dat oordeel ook graag vergelijken met het vertrouwen onder diegenen die geen recente ervaringen hebben met juridische voorzieningen. Binnen deze laatste groep kan verder nog onderscheid worden gemaakt tussen degenen die van problemen gevrijwaard zijn gebleven, en degenen die bij hun problemen hebben gekozen voor schikken of die het erbij hebben laten zitten. De vergelijking van de oordelen van de verschillende deelgroepen kan ons inzicht geven in de mate waarin recente ervaringen met de werking van het recht bijdragen aan het vertrouwen in het recht.

Vraag 5 In hoeverre zijn er ten aanzien van het optreden en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen veranderingen opgetreden in vergelijking met de meting in 2003?

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen 1 t/m 4 zal in eerste instantie gebruik worden gemaakt van de reacties van de respondenten uit het internetpanel. Daarmee kan een actueel beeld worden gegeven van de gemiddelde patronen in het ontstaan en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen onder de Nederlandse bevolking.

Het is vervolgens natuurlijk buitengewoon interessant om dat totaalbeeld te leggen naast het vergelijkbare beeld van zes jaar geleden. Zijn er verschillen zichtbaar in het optreden van (potentieel) juridische problemen en/of in de afhandeling ervan? En kunnen we voor die verschillen (of de afwezigheid ervan) een verklaring geven?

Voor eventuele verschillen kunnen diverse maatschappelijke ontwikkelingen verantwoordelijk zijn geweest. De onderzoeksperiode (2004 tot en met 2008) is in Nederland gekenmerkt geweest door een voorspoedige economische groei en dalende werkloosheid, culminerend in een behoorlijk overspannen arbeidsmarkt. Tegelijk diende zich vanaf 2007 een internationale kredietcrisis aan, die in de loop van 2008 ook Nederland in volle omvang trof. Dat heeft tegen het eind van de onderzoeksperiode mogelijk wel geleid tot enige onzekerheid bij de respondenten, de echte gevolgen voor de welvaart en de werkgelegenheid in ons land zijn echter pas later zichtbaar geworden. Verder heeft de onderzoeksperiode op sociaal-cultureel en politiek vlak nogal wat reuring laten zien, waarbij het immigratie- en integratievraagstuk een centrale rol heeft gespeeld. En dan waren er natuurlijk ook de ontwikkelingen in het rechtsbestel die in paragraaf 1.2 reeds de revue zijn gepasseerd.

Ter voorkoming van overspannen verwachtingen merken we hier alvast op dat we de genoemde ontwikkelingen zeker zullen gebruiken om eventuele verschillen tussen de bevindingen van de Geschilbeslechtingdelta's van 2003 en 2009 te duiden, maar van het leggen van causale verbanden kan (vooralsnog) geen sprake zijn. Als we de verschillen tussen 2003 en 2009 zouden willen verklaren, zijn er tal van factoren aan te wijzen die een bijdrage geleverd kunnen hebben. Denk, behalve aan de eerdere beschreven veranderingen in het rechtbestel, aan de demografische, economische en sociaal-culturele ontwikkelingen in Nederland. Zolang we nog slechts over twee momentopnamen kunnen beschikken (2003 en 2009), is het statistisch onmogelijk om de bijdragen van de verschillende factoren te scheiden. Pas wanneer in de komende jaren het geschilbeslechtingsonderzoek met een zekere regelmaat herhaald zou worden, zou het groeiende aantal waarnemingen perspectief kunnen bieden op het leggen van causale verbanden.

Vraag 6 Welke verschillen bestaan er ten aanzien van het optreden en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen tussen enerzijds de gemiddelde Nederlandse burger met internetaansluiting en anderzijds niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren?

Voor de beantwoording van onderzoeksvraag 6 zal gebruik worden gemaakt van de reacties van de respondenten uit het face-to-face onderzoek.

## 1.5 Onderzoeksmethode

Zoals aangegeven, is het onderzoek in twee delen georganiseerd.

### *Deel I: Internetpanel*

Deel 1 lijkt in zoveel mogelijk opzichten op het onderzoeksdesign van de Geschilbeslechtsingsdelta 2003. Het veldwerk voor het bevolkingsonderzoek, dat wil zeggen: zowel de screenings- als de probleemoplossingsenquête is, net als in 2003, uitgevoerd door TNS NIPO. Daarbij is gebruik gemaakt van een internetpanel. TNS Nipo kan voor onderzoeken beroep doen op een eigen kring van respondenten die bestaat uit ruim 225.000 personen. Daarvan neemt bijna 63% deel aan het internetpanel. De methode houdt in dat de enquête via het internet wordt toegestuurd aan een steekproef uit het panel. De respondenten beantwoorden de vragen thuis achter hun pc op een moment dat het hen schikt, en sturen na voltooiing de antwoorden weer terug via het internet. Na afloop ontvangen de deelnemers een kleine beloning, die afhankelijk is van de lengte van de vragenlijst.<sup>11</sup>

Er zijn twee vragenlijsten afgenomen: een screeningsenquête en een probleemoplossingsenquête.

Met de screeningsenquête wordt onderzocht in welke mate burgers te maken hebben met (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen. Daartoe is aan een aselechte steekproef uit de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder een vragenlijst voorgelegd met een uitputtende reeks van problematische situaties waarvoor (in beginsel) een juridische oplossing mogelijk is. Aan de respondenten is eerst gevraagd of zij in de voorafgaande vijf jaren op de verschillende genoemde terreinen te maken hebben gehad met lastige problemen. Voor zover mensen problemen hebben ervaren, is nagegaan van welke soort(en), in welke mate en wanneer precies. Voorts is gevraagd of de betrokkenen enige actie ter zake hebben ondernomen, en zo nee, waarom niet. Ten slotte zijn aan de respondenten enkele aanvullende vragen voorgelegd met betrekking tot relevant geachte achtergrondkenmerken en de mate van vertrouwen in de werking van het recht.

Aan de respondenten die volgens de screeningsenquête ‘niet-triviale’ problemen hebben ervaren, is vervolgens een tweede vragenlijst voorgelegd: de probleemoplossingsenquête. Deze heeft tot doel het gebruik van de juridische infrastructuur en de resultaten die daaruit voortvloeien in kaart te brengen. In deze vragenlijst is met betrekking tot één specifiek probleem – het oudste – in detail nagevraagd, welke stappen de respondent heeft ondernomen om tot een oplossing van het probleem te komen. Verder is gevraagd naar de inzet en de kosten, naar de bereikte resultaten en naar de mate van tevredenheid ter zake.

De vragenlijsten zijn uit oogpunt van vergelijkbaarheid grotendeels ongewijzigd gelaten ten opzichte van 2003. Op onderdelen hebben we wel een aantal wijzigingen aangebracht.<sup>12</sup>

- De formulering van de vragen is op een enkel punt aangepast, waar dat voor het goede begrip van de respondenten gewenst leek. Met name is het woord ‘billijk’ vervangen door het woord ‘rechtvaardig’.
- Waar het institutionele landschap zich heeft gewijzigd – denk aan de komst van het Juridisch Loket en ConsuWijzer (zie paragraaf 1.2), de omzetting van de huursubsidie in een huurtoeslag en de invoering van de zorgtoeslag – is dit in de vragen verwerkt.<sup>13</sup>
- Verder is de groeiende rol van het internet (denk aan informatieverwerving en elektronische transacties) en de toename van problemen met internetproviders in de vragen meegenomen; evenals de opkomst van televisieprogramma’s als Kassa en Radar.

<sup>11</sup> Volgens CBS-gegevens beschikte anno 2008 88% van de Nederlandse huishoudens over een pc en had 86% toegang tot internet. In 2003 waren die cijfers 76 en 65%.

<sup>12</sup> De volledige vragenlijsten zijn als bijlage bij het rapport te vinden op de website van het WODC.

<sup>13</sup> Volledigheidshalve werd in de vorige vragenlijst nog melding gemaakt van het College van Beroep Studiefinanciering, dat op 1 januari 2001 was opgeheven. Die vermelding is nu vanzelfsprekend komen te vervallen. Studiefinancieringszaken worden nu in eerste instantie behandeld door de rechtbank, sector bestuur.

- Op enkele punten zijn de voorgestructureerde lijstjes ten behoeve van (half)open antwoorden aangevuld met alternatieven die in de vorige ronde met enige frequentie onder de antwoordcategorie ‘anders, namelijk..’ waren genoemd.
- Enkele vragen die – gelet op de ervaringen uit de vorige ronde – geen zinvolle informatie opleverden, zijn geschrapt.
- Ten slotte is een beperkt aantal nieuwe vragen toegevoegd. Daarmee moet onder andere informatie beschikbaar komen over de positie van de respondent in het geschil (is hij/zij ‘eiser’ of ‘gedaagde?’), over de mate waarin geschillen over de landsgrenzen heen gaan, en over de achtergronden van passiviteit bij de aanpak van (potentieel) juridische problemen.

Voor het afnemen van de screeningsenquête is een steekproef getrokken uit het internetpanel van TNS NIPO. Om net als in 2003 een netto deelname aan de probleemoplossingsenquête te kunnen garanderen van ten minste 1.900 personen, zijn begin januari 2009 6.969 respondenten benaderd voor het screeningsgedeelte van de enquête. Van deze bruto steekproef hebben 5.166 personen de vragenlijst ingevuld teruggestuurd, wat een respons van 74,1% betekent. Van de deelnemers aan de screeningsenquête kwalificeerden er zich 2.940, ofwel 56,9%, voor deelname aan probleemoplossingsenquête, omdat ze sinds 1 januari 2004 met één of meer niet-triviale problemen te maken hadden gehad. Deze personen zijn eind januari 2009 opnieuw benaderd, met als resultaat dat 2.268 personen ook de tweede vragenlijst hebben ingevuld. Het responspercentage van de probleemoplossingsenquête komt daarmee uit op 77,1%.

Bij het uitzetten van de screeningsenquête is, net als in 2003, getracht een zo representatief mogelijke afspiegeling te krijgen van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Zoals in tabel 1 te zien is, komen de uiteindelijk verkregen verhoudingen naar geslacht, leeftijd en opleiding sterk overeen met de verhoudingen in de werkelijke populatie. De resultaten in het vervolg zijn daarom niet herwogen.

**Tabel 1 Steekproefopbouw internetonderzoek (N=5.166)**

	Populatie %	Steekproef %
<i>Geslacht</i>		
Man	49,2	48,4
Vrouw	50,8	51,6
<i>Leeftijd</i>		
18-24 jaar	10,7	9,3
25-34 jaar	16,3	16,4
35-44 jaar	20,6	20,0
45-54 jaar	18,7	18,4
55-64 jaar	16,0	17,2
65 jaar en ouder	17,8	18,6
<i>Opleiding</i>		
Lager onderwijs	4,2	4,6
LBO	16,0	16,0
MAVO	8,1	8,7
MBO	34,2	33,6
HAVO, VWO	7,0	7,2
HBO, WO kandidaats/bachelor	19,5	19,2
WO doctoraal/master	10,2	10,2
Weet niet / wil niet zeggen	0,9	0,5
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### *Deel II: Face-to-face-onderzoek*

Het tweede deel van de gegevensverzameling is nieuw ten opzichte van de Geschilbeslechtingdelta 2003. Het betreft face-to-face onderzoek onder drie verschillende groepen burgers:

- 1 Een controlegroep die een naar geslacht, leeftijd en opleiding representatieve afspiegeling vormt van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Deze groep zou in alle opzichten vergelijkbaar moeten zijn met de steekproef van het internetonderzoek, zodat de mogelijke effecten van face-to-face versus internetbevraging zichtbaar kunnen worden;
- 2 Een groep niet-westerse allochtonen die naar geslacht, leeftijd en opleiding representatief is voor deze specifieke bevolkingsgroep. Conform de CBS-definitie van eerste en tweede generatie niet-westerse allochtonen gaat het om mensen die zelf in een niet-westers land geboren zijn of waarvan minimaal een van beide ouders in een niet-westers land geboren is. De niet-westerse herkomstlanden zijn Turkije en alle landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (met uitzondering van Japan en Indonesië);
- 3 Een groep sociaal kwetsbaren, waarvoor we het oog hebben laten vallen op de niet-internetgebruikers woonachtig in een van de Vogelaarwijken.<sup>14</sup>

Omdat face-to-face onderzoek vele malen duurder is dan internetbevraging, diende het aantal respondenten beperkt te blijven. Anderzijds, om serieus te kunnen toetsen op verschillen in het optreden van juridische problemen en in de gevolgde oplossingsstrategieën c.q. de toegang tot het recht, werd aangestuurd op een minimum aantal van 114 respondenten per groep.<sup>15</sup>

De invulling van de controlegroep bleek geen probleem. Daarvoor heeft TNS NIPO een steekproef getrokken uit het eigen internetpanel. Die groep is online benaderd. De mensen die aangaven mee te willen doen, zijn door een enquêteur bezocht.

Om de andere twee groepen in voldoende mate en met inachtneming van de gewenste representativiteit te vullen, was aanzienlijk minder eenvoudig. Voor de groep niet-westerse allochtonen heeft TNS NIPO in eerste instantie een beroep gedaan op de eigen kring van respondenten. Omdat het aantal laagopgeleiden daarin ondervertegenwoordigd was, zijn de face-to-face enquêteurs op pad gestuurd met een gerichte zoekopdracht. Toen tijdens de veldwerkperiode bleek dat die zoekopdracht nog steeds niet leidde tot voldoende laagopgeleide respondenten, is voor een tweede zoekopdracht gebruik gemaakt van gegevens uit eerder onderzoek van TNS NIPO onder deze doelgroep. Daarvan zijn die respondenten opnieuw benaderd waarvan bekend was dat ze voldeden aan de nog ontbrekende kenmerken.

Voor de groep sociaal kwetsbaren heeft TNS NIPO bij een externe adressenleverancier een bestand aangekocht van mensen in Vogelaarwijken zonder toegang tot internet. Deze mensen is telefonisch gevraagd of ze bereid waren tot deelname aan het onderzoek, voordat ze door een enquêteur zijn bezocht.

Uiteindelijk zijn 419 interviews gerealiseerd, met de volgende verdeling: 116 in groep a., 192 in groep b. en 111 in groep c.

Tabel 2 geeft informatie over de samenstelling van de drie face-to-face groepen naar geslacht, leeftijd en opleiding. Zowel bij de controlegroep als bij de niet-westerse allochtonen wijken de verhoudingen in de steekproef zodanig af van die in de populatie, dat een herweging van de bevindingen in de komende hoofdstukken noodzakelijk is. Wanneer we in het vervolg voor deze twee groepen cijfers presenteren, zullen die dan ook steeds gewogen zijn.

Bij de sociaal kwetsbaren daarentegen kunnen we niet beschikken over een betrouwbaar beeld van de desbetreffende bevolkingsgroep als geheel. Bij die groep zal dan ook geen herweging van de resultaten kunnen plaatsvinden. Dat is jammer, omdat het aandeel van hoog opgeleiden aangeeft dat onze steekproef niet alleen uit ‘echte’ sociaal kwetsbaren bestaat, maar ook een aantal studenten en net afgestudeerden telt die in de Vogelaarwijken betaalbare huisvesting hebben gevonden. Bij kennisneming van de resultaten dienen we dan ook bedacht te zijn op

<sup>14</sup> Deze wijken hebben meer dan andere wijken in Nederland te maken met een cumulatie van fysieke en sociaal-economische achterstanden en problemen. Ze worden gekenmerkt door een gemiddeld genomen lager inkomen, een hogere werkloosheid, woningen van lagere kwaliteit en een hoger ervaren sociale en fysieke overlast. Tevens wordt in deze wijken veel meer verhuisd en voelen de bewoners in deze wijken zich minder gezond. Zie verder *Aanpak Wijken*, Kamerstukken II, 2006-2007, 30 995, nr. 1 e.v.

<sup>15</sup> Dit aantal kwam naar voren uit een statistische power-test met behulp van het programma ‘Gpower’. De input bestond uit: de ‘expected count’ in de te vullen cellen, de uit te voeren significantietoets (chi-kwadraat test), het aantal vrijheidsgraden (df) en een minimumwaarde voor statistische power van 0,7.

enige vertekening. Overigens kunnen we bij de steekproef van sociaal kwetsbaren nog melden dat de respondenten afkomstig zijn uit een groot aantal verschillende wijken; er is dus sprake van een brede spreiding over het land. Verder geeft 65% van de respondenten aan geen betaalde baan te hebben.

Aan de respondenten uit de drie face-to-face groepen zijn zoveel mogelijk dezelfde vragen voorgelegd als aan de deelnemers aan het internetonderzoek. De vragenlijst van de *probleemoplossingsenquête* is echter niet in volle omvang aan de respondenten voorgelegd. Met name bij het gedetailleerder doorvragen op de elementen van en ervaringen bij de gevolgde oplossingsstrategie wordt het aantal antwoorden per antwoordcategorie zo gering, dat daar toch geen conclusies aan verbonden kunnen worden. Om die reden is de *probleemoplossingsenquête* voor deze groepen behoorlijk ‘afgeslankt’. Bijkomend voordeel was dat het mogelijk werd om de screenings- en de *probleemoplossingsenquête* in één enkel interview af te nemen.

**Tabel 2 Steekproefopbouw face-to-face onderzoek**

	Controle groep (N=116)		Niet-westerse allochtonen (N=192)		Sociaal kwetsbaren (N=111)
	Populatie %	Steekproef %	Populatie %	Steekproef %	Steekproef %
<i>Geslacht</i>					
Man	49,2	56,0	50,1	45,8	39,6
Vrouw	50,8	44,0	49,9	54,2	60,4
<i>Leeftijd</i>					
18-34 jaar	27,0	12,9	48,6	35,4	31,5
35-54 jaar	39,3	40,5	41,2	37,5	35,1
55 jaar en ouder	33,8	46,6	7,4	22,9	33,3
Onbekend			2,5	4,2	
<i>Opleiding</i>					
Laag	20,2	26,7	42,7	24,0	27,0
Middelbaar	49,3	45,7	39,0	44,8	45,1
Hoog	29,7	27,6	15,5	26,0	23,4
Onbekend	0,9		2,5	5,2	4,5
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 1.6 Indeling van dit rapport

We sluiten dit hoofdstuk af met een overzicht van wat er verder komen gaat. In hoofdstuk 2 behandelen we de eerste onderzoeksvraag en gaan we na in welke mate (potentieel) juridische problemen voorkomen onder de Nederlandse bevolking. In de hoofdstukken 3 en 4 staat de tweede onderzoeksvraag centraal. Welke oplossingsstrategieën worden aangewend, wanneer zich (potentieel) juridische problemen voordoen? Hoofdstuk 3 behandelt het begin van het oplossingstraject, de ‘aanloop’, waarin mensen de keuze maken om het probleem al dan niet te lijf te gaan en zo ja, om al dan niet voor advies en hulp bij deskundigen te rade gaan. Hoofdstuk 4 gaat over het eind van het oplossingstraject, de ‘afloop’. Komen partijen in onderling overleg tot overeenstemming, laten ze het aan een derde over om een beslissing te nemen, of laten ze het er uiteindelijk bij zitten en gaan ze over tot de orde van de dag? Hoofdstuk 5 probeert antwoord te geven op de derde onderzoeksvraag. Wat zijn de resultaten van de gevolgde oplossingsstrategieën en hoe verhouden die zich tot de gestelde doelen? De vierde onderzoeksvraag komt in hoofdstuk 6 aan bod. In hoeverre hebben de burgers vertrouwen in het functioneren van het rechtsbestel in Nederland en spelen eigen ervaringen daarbij een rol? In elk van de hoofdstukken 2 tot en met 6 bekijken we eerst hoe het beeld er anno 2009 voor de Nederlandse burgers gemiddeld genomen uitziet. Daarna vergelijken we dat beeld met de bevindingen van de vorige Geschilbeslechtingdelta om te bezien of en in hoeverre er in de

afgelopen zes jaar ter zake veranderingen zijn opgetreden. Vervolgens gaan we in elk hoofdstuk na of er verschillen bestaan tussen bevolkingsgroepen. Is het beeld voor iedereen (ruwweg) gelijk, of bestaan er significante verschillen naar geslacht, leeftijd, inkomen, opleiding enz.? Daarbij kijken we ook naar de mogelijke verschillen tussen enerzijds de gemiddelde burger met internetaansluiting en anderzijds de niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren in de Nederlandse samenleving. Al doende vindt de beantwoording van de onderzoeksvragen 5 en 6 stapsgewijs plaats in de loop van de hoofdstukken 2 tot en met 6. In elk hoofdstuk wordt een deel van het antwoord geformuleerd, namelijk ten aanzien van het thema dat in dat hoofdstuk aan de orde is.

Tot slot worden in hoofdstuk 7 de belangrijkste conclusies samengevat en in perspectief geplaatst.

Aan bovenstaande beschrijving van de indeling van dit rapport willen we nog één opmerking toevoegen. Bij de opzet van ons onderzoek zijn we uitgegaan van het theoretische kader dat is neergelegd in de Geschilbeslechtingdelta 2003. Het leek ons niet nodig om dat theoretische kader hier opnieuw in extenso te bespreken. De belangstellende lezer wordt verwezen naar hoofdstuk 2 van Van Velthoven en Ter Voert (2004).<sup>16</sup> Overigens hebben we wel ons best gedaan om van het nu voorliggende rapport een zelfstandig leesbare publicatie te maken. Wanneer in de loop van het rapport nieuwe begrippen en analyses ter sprake komen, worden die steeds ter plekke ingeleid en toegelicht, ook als dat een zekere overlap met de vorige Geschilbeslechtingdelta betekent.

## **Box 2. Een korte schets van het theoretisch perspectief**

---

Mensen hebben met grote regelmaat te maken met situaties waarbij rechtsregels aan de orde zijn. In veel gevallen is, in de termen van Schuyt e.a. (1976), sprake van een probleemloos verrichten van rechtshandelingen (denk aan de aankoop van een halfje bruin bij de bakker). Andere situaties zijn probleemgeladen. Of een probleemgeladen situatie escaleert tot een probleem- of conflictsituatie, hangt af van de subjectieve interpretatie en de opstelling van de betrokkenen. De situatie die voor de één eenvoudig is te overzien en af te doen, kan een ander voor flinke problemen stellen. Het meten van (potentieel) juridische problemen is dus geen vanzelfsprekendheid. In het deltaonderzoek wordt uitgegaan van het oordeel van de burgers zelf.

Niet iedereen krijgt in dezelfde mate te maken met probleem- en conflictsituaties. Het toeval speelt een rol evenals persoonsgebonden kenmerken van sociaalpsychologische aard. In het deltaonderzoek zijn we vooral geïnteresseerd in de invloed van maatschappelijke verhoudingen. In dat verband is de *participatietheorie* van belang, die stelt dat de algemene kans op problemen toeneemt, naarmate iemand intensiever deelneemt aan het sociale en economische leven. Maar volgens de *sociaalkapitaaltheorie* is ook een effect in omgekeerde richting mogelijk. Wanneer iemand verkeert in een sociaal netwerk gericht op voortgaande coöperatie, worden probleemgeladen situaties wellicht anders beleefd en aangepakt dan buiten zo'n netwerk. Als het gaat om de kans op een specifiek probleem, vraagt de theorie verder aandacht voor de *baseline*, dat wil zeggen: de aanwezigheid van de sociale relatie waarin het bepaalde type probleem kan voorkomen. Alleen iemand die woonruimte huurt, kan immers een probleem krijgen met zijn huisbaas over achterstallig onderhoud.

Voor de juridische trajecten die problemen en conflicten kunnen doorlopen, wordt in het onderzoek het beeld van een *delta* gebruikt. Het verwijst naar een voortdurende toestroom van nieuwe (potentieel) juridische problemen, die zich elk een eigen weg zoeken naar een oplossing en waarbij de stroom zich verder en verder vertakt.

<sup>16</sup> Voor een korte schets verwijzen we naar Box 2.

In navolging van Genn (1999) wordt een aantal kernpunten onderscheiden in de keuze van het geschiloplossingstraject. In een eerste reactie kunnen mensen ervoor kiezen om wel of geen actie te ondernemen. Degenen die niets ondernemen worden *passieven* genoemd. Binnen de actieven wordt onderscheid gemaakt tussen *rechtshulpgebruikers* en *doe-het-zelvers*, afhankelijk van de vraag of er wel of geen advies wordt gevraagd bij deskundigen. Van de actieven probeert een deel in overleg met de wederpartij tot een oplossing van het conflict te komen. Bij de poging om in der minne *overeenstemming* te bereiken, kan eventueel een derde – bijvoorbeeld een mediator – een bemiddelende rol spelen. Een ander deel van de actieven start een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure waarbij een derde (een rechter, een arbiter, een geschillencommissie) wordt gevraagd een beslissing te nemen. In het deltaonderzoek worden al dergelijke procedures samengenomen onder de noemer *officiële procedures*. Zodra eenmaal een officiële procedure is gestart, kunnen partijen ervoor kiezen om die procedure door te zetten tot het eind en zich neer te leggen bij een *beslissing*. Maar partijen kunnen ook in de marge van de procedure, of nadat de beslissing is gevallen, in overleg treden om alsnog overeenstemming te bereiken. Ten slotte kan een actieve rechtzoekende op enig moment tijdens het geschiloplossingstraject besluiten om niet door te zetten en het probleem te laten voor wat het is.<sup>17</sup>

De vertakkingen in de delta kunnen worden opgevat als beslismomenten in een reeks; bij elke relevante vertakking moet de rechtzoekende zijn richting bepalen. De basisgedachte van de *rationelekeuzetheorie* is dat de rechtzoekende zich steeds een beeld probeert te vormen van alle mogelijke vertakkingen die nog voor hem liggen en van de verwachte baten en kosten die aan elke vertakking zijn verbonden. Vervolgens kiest hij die route die uiteindelijk het gunstigste nettoresultaat belooft. Daarbij beschikt de rechtzoekende vanzelfsprekend slechts over *onvolledige informatie*. Een van de vertakkingen in de delta heeft dan ook betrekking op de vraag of de rechtzoekende zich door een deskundige zal laten adviseren over de juridische merites van zijn claim en over de oplossingstrajecten die voor zijn probleem open staan. Uitgaande van deze theoretische benadering dienen zich verschillende determinanten van het keuzeprocess aan. Duidelijk is dat de verzameling aan keuzemogelijkheden die op een bepaald moment openstaan (Is er advies te krijgen, en waar? Is een gang naar de rechter noodzakelijk, of bestaat er ook een buitengerechtelijke procedure?), afhankelijk is van het *soort probleem* en van de *beschikbaarheid van rechtshulpaanbod*. Verder worden de verwachte baten en kosten bepaald door de specifieke *inhoud van het probleem* in kwestie, door de *tarieven*, *bereikbaarheid en toegankelijkheid* van rechtshulp en officiële procedures, en door de *economische* en *sociaalpsychologische hulpbronnen* van de rechtzoekende en de wederpartij. Bij die hulpbronnen gaat het om de draagkracht enerzijds en om de aanwezige kennis en vaardigheden anderzijds. Die hangen, afgezien van een individuele component, in sterke mate samen met opleidingsniveau, sociaaleconomische positie en demografische kenmerken als geslacht, leeftijd en burgerlijke staat.

---

<sup>17</sup> In de Geschilbeslechingsdelta 2003 werd hiervoor de term *slikken* gebruikt. Bij nader inzien is die term wat minder gelukkig. Hij heeft namelijk een negatieve connotatie, die slechts van toepassing is op een deel van de betrokken gevallen. Er kan ook sprake zijn van een zodanige wijziging in de omstandigheden, dat verdere actie in theorie misschien nog wel mogelijk is, maar praktisch gezien niet langer zinvol of nodig is. In dit rapport zullen we de term *stoppen* gebruiken. Zie verder hoofdstuk 4.



## 2 Het landschap van juridische problemen

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk proberen we een antwoord te geven op de eerste onderzoeksvraag: in welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking?

Daartoe bespreken we eerst in paragraaf 2.2 de manier waarop met behulp van de screeningsenquête de data zijn verzameld. In paragraaf 2.3 gaan we in op de incidentie en frequentie van problemen in de periode 2004-2008. Tevens bekijken we het optreden van problemen vanuit enkele specifieke gezichtshoeken. We maken uitsplitsingen naar verschillende probleemtypen, maken onderscheid tussen civielrechtelijke en bestuursrechtelijke problemen, kijken naar de ervaren ernst van de opgetreden problemen en besteden aandacht aan de rol van de respondenten (is hij/zij 'eiser' of 'gedaagde'?). We staan ook stil bij de datering van de problemen, om ons een beeld te vormen van de geheugeneffecten.

In paragraaf 2.4 vergelijken we de resultaten over de periode 2004-2008 met de bevindingen van de Geschilbeslechtingdelta 2003. Die hadden betrekking op de periode 1998-2002.

In paragraaf 2.5 bekijken we in hoeverre demografische en sociaal-economische kenmerken van respondenten, zoals leeftijd, opleiding en inkomen, van invloed zijn op de incidentie en frequentie van problemen. Daarop aansluitend bespreken we in paragraaf 2.6 de resultaten van het face-to-face onderzoek.

Een samenvatting van de bevindingen wordt gegeven in paragraaf 2.7.

### 2.2 De screeningsenquête

Voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag maken we gebruik van de antwoorden van de 5.166 respondenten die hebben deelgenomen aan de screeningsenquête. Aan deze respondenten is gevraagd of ze in de periode van vijf jaar tussen 1 januari 2004 en 31 december 2008 op een reeks van met name genoemde terreinen te maken hadden gehad met lastige problemen of conflicten.

In de screeningsenquête zijn de volgende typen problemen aan de orde gesteld:

- 1 problemen op of met het werk;
- 2 problemen met het bezit van een eigen huis of van ander onroerend goed (bijv. garage, tweede huis, volkstuin);
- 3 problemen met het verhuren van woonruimte of van ander onroerend goed (bijv. garage);
- 4 problemen met het huren van woonruimte of van ander onroerend goed (bijv. garage, volkstuin);
- 5 problemen met dienstverlening en/of de aanschaf van producten;
- 6 problemen met geld;
- 7 problemen met relatie- en familiezaken;
- 8 problemen samenhangend met kinderen in het gezin van beneden de achttien;
- 9 problemen met de veroorzaker van gezondheidsklachten als gevolg van slechte werkomstandigheden of een ongeluk;
- 10 overige problemen, van diverse aard, te weten:
  - a discriminatie op grond van afkomst, geslacht of handicap (anders dan op het werk);
  - b laster, smaad;
  - c lastig gevallen zijn, mishandeling of misbruik (buiten de familiekring);
  - d immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken;
  - e onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst.

Bij ieder type van problemen is steeds een meer of minder uitgebreide lijst met subcategorieën

gepresenteerd, om de herinnering van de respondenten te stimuleren en een zo volledig mogelijk antwoord te krijgen. Doordat de lijsten met subcategorieën zo concreet mogelijk zijn gemaakt en geen ruimte laten voor een subcategorie ‘overig’, is de respondenten tevens een houvast geboden bij het passend onderbrengen van hun problemen.<sup>18</sup>

Voor alle aan de respondenten voorgelegde problemen geldt dat ze in beginsel via rechtsregels opgelost of aangepakt kunnen worden. Het gaat dus steeds om (potentieel) juridische problemen. Die term wordt in de enquête zelf echter niet gebezigd, om te voorkomen dat respondenten de indruk zouden krijgen dat we alleen geïnteresseerd zijn in problemen die aan een advocaat of rechter zijn voorgelegd.<sup>19</sup>

Nadat de tien genoemde typen problemen met hun onderverdeling waren doorgenomen, is aan de respondenten nog een drietal vangnetvragen gesteld. Deze hadden tot doel om zeker te stellen dat geen serieuze problemen en conflicten aan de aandacht zouden ontsnappen. Daartoe is aan de respondenten gevraagd of, afgezien van alles wat ze reeds hadden genoemd, in de afgelopen vijf jaar

- 11 iemand juridische stappen tegen hen had ondernomen (bijvoorbeeld via een brief van een advocaat of door het starten van een gerechtelijke procedure);
- 12 iemand had bedreigd om juridische stappen tegen hen te ondernemen;
- 13 ze nog andere problemen hadden gehad waarvoor zijzelf juridische stappen hadden ondernomen of hadden overwogen.

Respondenten die aangaven dat ze een of meer van de 13 probleemttypen hadden meegemaakt, werd in aansluiting daarop gevraagd met hoeveel problemen van elk type ze te maken hadden gehad.

Vervolgens werd per probleem een aantal details geïnventariseerd. Onder welke subcategorie viel het probleem in kwestie? Wanneer was het probleem begonnen? In hoeverre had het probleem de respondent beziggehouden? Was er enige vorm van actie ondernomen om het probleem op te lossen? Met het oog op de tijdsduur van het invullen van de screeningsenquête werd voor maximaal 6 problemen van elk type naar deze details gevraagd.

Diegenen die antwoordden dat ze niets hadden ondernomen om het probleem op te lossen, kregen bij de vraag ‘waarom niet’ de volgende antwoordmogelijkheden voorgelegd:

- de andere partij deed er al wat aan;
- dacht dat het te veel geld zou kosten;
- dacht dat het te veel tijd zou kosten;
- dacht dat er niets aan kon worden gedaan;
- wist niet tot welke deskundige of instantie ik me kon wenden;
- vond het niet erg belangrijk;
- had geen meningsverschil met de andere partij / vond dat de andere partij gelijk had;
- was bang om iets te doen;
- dacht dat het de relatie met de andere partij zou schaden;
- andere redenen.

De antwoorden op deze laatste vraag worden door ons gebruikt voor een poging om triviale en niet-triviale problemen van elkaar te scheiden. In principe is die scheidslijn moeilijk te trekken omdat we alleen kunnen beschikken over de reacties van de respondenten. En het is heel wel denkbaar dat wat voor de één een eenvoudige handeling is, voor een ander een uiterst problematische situatie oplevert. Toch doen we een beredeneerde poging. Problemen waarbij de betrokkene het de moeite waard vond om, in welke vorm dan ook, in actie te komen, zijn naar ons oordeel in ieder geval niet-triviaal. Omgekeerd echter zijn de problemen waarbij betrokkene

<sup>18</sup> Voor een overzicht van alle subcategorieën verwijzen we naar bijlage 3, tabel 1.

<sup>19</sup> Omdat ‘(potentieel) juridische problemen’ een hele mond vol is, zullen we in het vervolg meestal kortheidshalve spreken over ‘problemen’.

niets heeft ondernomen, niet automatisch triviaal. Denk aan de mogelijkheid dat de andere partij al in actie kwam, dat betrokkene is teruggedeeind voor de kosten, of dat hij bang was iets te doen. Daarom worden alleen die problemen triviaal genoemd waarbij de respondent geen actie heeft ondernomen, (a) omdat hij het niet erg belangrijk vond en/of (b) omdat hij geen meningsverschil had met de andere partij dan wel vond dat de andere partij gelijk had.<sup>20</sup> Deze triviale problemen worden door ons verder buiten beschouwing laten, zodat de rapportage zich beperkt tot de niet-triviale problemen.

## 2.3 Incidentie en frequentie van problemen, periode 2004-2008

### 2.3.1 Incidentie van problemen

Gedurende de vijfjarige onderzoeksperiode (1 januari 2004 – 31 december 2008) blijken alles bijeen 3.126 van de 5.166 respondenten, ofwel 60,5%, te maken te hebben gehad met één of meer (potentieel) juridische problemen, van welke aard dan ook. Dit incidentiecijfer wordt zichtbaar gemaakt in de onderste regel van tabel 2.1.<sup>21</sup>

**Tabel 3 Incidentie van problemen, periode 2004-2008. Aantal en percentage respondenten met minstens één probleem, per type probleem en in totaal (N=5.166)**

	Aantal respondenten	%
1 Problemen op/met werk	1.308	25,3
2 Bezit van onroerend goed	869	16,8
3 Verhuren van onroerend goed	110	2,1
4 Huren woonruimte e.d.	454	8,8
5 Aanschaf van producten/diensten	1.526	29,5
6 Geldproblemen	913	17,7
7 Relatie- en familie zaken	402	7,8
8 Vanwege kinderen onder de 18	104	2,0
9 Gezondheidsproblemen door werk of ongeluk	150	2,9
10 Overig (discriminatie, laster e.d.)	197	3,8
11 Juridische stappen tegen respondent	102	2,0
12 Dreiging met juridische stappen tegen respondent	83	1,6
13 Zelf juridische stappen ondernomen of overwogen	179	3,5
Totaal aantal respondenten met één of meer problemen	3.126	60,5

De overige regels van tabel 3 geven aan in hoeverre respondenten te maken hebben gehad met (één of meer) problemen van de afzonderlijke typen. Tussen begin 2004 en eind 2008 hebben de ondervraagde burgers het meeste te maken gehad met problemen rondom de aanschaf van producten en diensten (29,5%) en met problemen op en rond het werk (25,3%). Daarop volgen problemen met geld (17,7%) en met het bezit van onroerend goed (16,8%). De overige problemen troffen minder dan één op de tien respondenten, met een nog redelijk belangrijke rol

<sup>20</sup> Bij de probleemttypen 11 tot en met 13 is geen trivialiteitstoets toegepast. Het feit dat er juridische stappen zijn ondernomen, of dat ermee bedreigd is, is voor ons voldoende reden om aan te nemen dat het om niet-triviale problemen gaat.

<sup>21</sup> Toepassing van de trivialiteitstoets heeft geen merkbaar effect op de incidentie en frequentie van problemen. Met andere woorden, de vraag naar 'lastige problemen en conflicten' is net als in 2003 over het algemeen goed begrepen door de respondenten. Om precies te zijn: afgaande op de antwoorden op de open vragen naar het aantal problemen per type hebben de respondenten in totaal 10.046 problemen meegemaakt. Daarvan blijven er in het vervolg 117 buiten beschouwing omdat we per type slechts op 6 problemen hebben doorgevraagd naar details. Verder vallen er 58 af omdat het beginmoment door de respondent in januari 2009 is gelokaliseerd, buiten de onderzoeksperiode. Ten slotte worden er 151 niet meegenomen omdat ze volgens het door ons gehanteerde criterium triviaal zijn. De problemen die aldus buiten beeld blijven, zijn evenredig over de probleemttypen verdeeld.

voor de problemen met het huren van woonruimte (8,8%) en voor relatie- en familieproblemen (7,8%).

Voor een goed begrip merken we op dat de onderste regel van tabel 3 geen simpele optelling is van de regels erboven. Neem een respondent die behalve een probleem op/met het werk ook een geldprobleem heeft ondervonden. Bij de totale incidentie van problemen in de onderste regel van de tabel telt hij, als respondent met problemen, één keer mee. Maar bij de regels daarboven telt hij zowel mee bij de incidentie van werkproblemen, als bij de incidentie van geldproblemen.

### 2.3.2 Frequentie van problemen

De zojuist besproken incidentie van problemen biedt nog geen zicht op het aantal problemen dat respondenten hebben ondervonden. Binnen een bepaald probleemtype kan men immers meer dan één probleem hebben ervaren. Tabel 4 laat dit zien.

**Tabel 4 Respondenten met één of meer problemen, periode 2004-2008, naar aantal problemen per persoon, per type probleem**

		Respondenten met problemen (%)						Aantal respondenten
		1	2	3	4	5	6	
1	Op/met werk	56,1	29,2	9,3	3,1	1,4	0,9	1.308
2	Bezit onroerend goed	65,8	25,3	6,0	1,4	1,0	0,5	869
3	Verhuren onroerend goed	75,5	17,3	4,5	1,8	0,0	0,9	110
4	Huren woonruimte e.d.	61,9	23,6	8,6	3,3	2,2	0,4	454
5	Aanschaf product/dienst	60,2	24,8	9,0	2,8	1,8	1,4	1.526
6	Geld	72,4	19,4	5,7	0,7	1,3	0,5	913
7	Relatie en familie	81,6	11,2	4,5	1,0	1,0	0,7	402
8	Kinderen onder 18	76,9	14,4	7,7	0,0	0,0	1,0	104
9	Gezondheid (werk, ongeluk)	80,0	11,3	4,0	0,7	1,3	2,7	150
10	Overig (discrim., laster e.d.)	78,7	15,2	4,6	0,0	1,5	0,0	197
11	Juridische stappen tegen	86,3	9,8	0,0	2,0	0,0	2,0	102
12	Idem, dreigend	94,0	3,6	1,2	0,0	1,2	0,0	83
13	Zelf juridische stappen	89,9	8,4	1,1	0,6	0,0	0,0	179

De eerste kolom van de tabel geeft aan dat van de burgers die een bepaald probleem zijn tegengekomen, meer dan de helft slechts één keer met zo'n probleem is geconfronteerd. Het precieze percentage varieert, afhankelijk van de aard van het probleem. De overige kolommen laten zien dat er bij elk probleemtype ook een behoorlijk aantal personen is dat twee of meer problemen van dezelfde soort heeft ondervonden.

**Tabel 5 Respondenten met één of meer problemen, periode 2004-2008, naar aantal problemen per persoon, in totaal**

	Respondenten met .. problemen (%)							Aantal respondenten
	1	2	3	4	5	6	>6	
Totaal aantal respondenten met één of meer problemen	30,6	22,0	15,5	11,1	6,7	4,6	9,5	3.126

Ook als iemand van een bepaald type slechts één keer een probleem heeft ondervonden, wil dat niet zeggen dat hij gevrijwaard is gebleven van andere typen problemen. In tabel 5 zijn de verschillende typen problemen per respondent samengenomen. Van de 3.126 respondenten met één of meer problemen heeft 30,6% slechts één probleem gehad tussen begin 2004 en eind 2008. De overige 69,4% had twee of meer problemen, van dezelfde of van verschillende aard. Opvallend is verder dat, ook al hebben we het aantal problemen per type bij doorvragen in de enquête gemaximeerd op zes, er een substantieel aantal personen (9,5%) is dat over de verschillende probleemtypen heen met meer dan zes problemen te kampen heeft gehad. Eén respondente spande de kroon met in totaal 28 gerapporteerde problemen, wat erop neerkomt dat

zij gedurende de onderzoeksperiode van vijf jaar elke twee maanden met een (potentieel) juridisch probleem te maken heeft gehad.

Aangezien we van de respondenten weten of en hoe vaak ze problemen hebben ondervonden, kunnen we het totaal aantal problemen bepalen waarmee de gezamenlijke respondenten tussen 1 januari 2004 en 31 december 2008 van doen hebben gehad. Tabel 6 geeft die totalen, per type en in het geheel. In totaal hebben de respondenten in vijf jaar met 9.720 problemen te maken gehad.

De grootste bijdrage aan het totaal leveren de problemen met de aanschaf van producten en diensten (26,0%) en de problemen op of met het werk (22,5%). Op behoorlijke afstand volgen de problemen met betrekking tot geld en het bezit van onroerend goed (elk 13,2%). Het aandeel van de overige probleemttypen ligt onder de 10%.

**Tabel 6 Frequentie van problemen, periode 2004-2008. Aantal problemen waarmee respondenten te maken hebben gehad, per type en in totaal (N=5.166)**

	Aantal problemen	%
1 Op/met werk	2.187	22,5
2 Bezit onroerend goed	1.285	13,2
3 Verhuren onroerend goed	150	1,5
4 Huren woonruimte e.d.	734	7,6
5 Aanschaf product/dienst	2.525	26,0
6 Geld	1.285	13,2
7 Relatie en familie	526	5,4
8 Kinderen onder 18	140	1,4
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	210	2,2
10 Overig (discrim., laster e.d.)	257	2,6
11 Juridische stappen tegen	128	1,3
12 Idem, dreigend	92	0,9
13 Zelf juridische stappen	201	2,1
<b>Totaal</b>	<b>9.720</b>	<b>100,0</b>

Tabel 7 vat de incidentie en frequentie van problemen in enkele kengetallen per persoon samen. De respondenten hebben over de gehele periode van vijf jaar gemiddeld met 1,9 problemen per persoon van doen gehad. Binnen de totale groep is er echter sprake van een behoorlijke scheefheid. Immers, 39,5% van de respondenten heeft geen enkel probleem ondervonden, van welk type dan ook. De overige 60,5% die wel met problemen te maken heeft gehad, heeft gemiddeld 3,1 problemen per persoon ervaren.

**Tabel 7 Incidentie en frequentie van problemen, periode 2004-2008 (N=5.166)**

		Respondenten met 1 probleem of meer	gemiddeld aantal problemen p.p.	Totaal respondenten, gemiddeld aantal problemen p.p.
		% van totaal		
1	Op/met werk	25,3	1,67	0,42
2	Bezit onroerend goed	16,8	1,48	0,25
3	Verhuren onroerend goed	2,1	1,36	0,03
4	Huren woonruimte e.d.	8,8	1,62	0,14
5	Aanschaf product/dienst	29,5	1,65	0,49
6	Geld	17,7	1,41	0,25
7	Relatie en familie	7,8	1,31	0,10
8	Kinderen onder 18	2,0	1,35	0,03
9	Gezondheid (werk, ongeluk)	2,9	1,40	0,04
10	Overig (discrim., laster e.d.)	3,8	1,30	0,05
11	Juridische stappen tegen	2,0	1,25	0,02
12	Idem, dreigend	1,6	1,11	0,02
13	Zelf juridische stappen	3,5	1,12	0,04
Totaal		60,5	3,11	1,88

De cijfers in tabel 7 geven aan dat sommige personen een langere periode probleemloos door kunnen komen, terwijl anderen in dezelfde periode met meerdere problemen te kampen kunnen hebben. Die samenloop van problemen kan het gevolg zijn van simpel toeval, maar er kan ook een verband zijn tussen de problemen. Zo kan, wanneer iemand niet in staat of bereid is de tering naar de nering te zetten, het ene geldprobleem heel wel aanleiding vormen tot het volgende geldprobleem. En wanneer de verhoudingen op het werk, met de baas en met collega's, niet goed zijn, kan het ene werkprobleem makkelijk overlopen in het volgende. Naast een dergelijke clustering van problemen per type kan er ook een clustering optreden van problemen van verschillende typen. Een bekend voorbeeld in dat verband zijn echtscheidingen, die nogal eens gepaard gaan met andere typen problemen. Denk aan de gedwongen verkoop van een huis, problemen op het werk, geld- en uitkeringsproblemen en gedrags- en opvoedingsproblemen van kinderen. Omgekeerd kunnen gedragsproblemen van kinderen of stress op het werk vanwege een dreigend ontslag een relatie fors onder druk te zetten. En zo zijn er meer combinaties denkbaar.

Eerder onderzoek voor Nederland (Van Velthoven en Ter Voert, 2004, pp. 73-75 en Krop e.a., 2006), heeft uitgewezen dat de samenloop van problemen niet steeds te wijten is aan toeval. Er is een zekere samenhang, in de zin dat wanneer iemand een probleem ondervindt, de kans toeneemt dat hij ook te maken krijgt met een volgend probleem, van hetzelfde of een ander type. De gevonden samenhangen zijn echter tamelijk zwak, strekken zich uit tot alle typen problemen, en hebben geen eenduidige richting. Wanneer we een dergelijke analyse opnieuw uitvoeren aan de hand van onze data voor de onderzoeksperiode 2004-2008, komt daaruit een zeer vergelijkbaar beeld naar voren. Om die reden gaan we er hier niet gedetailleerd op in.<sup>22</sup>

### 2.3.3 Ernst van de problemen

Behalve de frequentie is ook de ernst van de problemen van belang. In de screeningsenquête is de ernst van elk probleem gemeten op een 5-punts schaal, lopende van 1=het probleem hield de betrokkene in het geheel niet bezig tot 5=de betrokkene werd er volledig door in beslag genomen. Tabel 8 laat zien dat de gemiddelde ernst van de problemen uitkomt op 3,3.

We brengen daarbij in herinnering dat we enerzijds door de vraagstelling in de enquête (met het accent op 'lastige' problemen en conflicten) en anderzijds door een nadere selectie met behulp

<sup>22</sup> De belangstellende lezer wordt verwezen naar bijlage 3, tabel 2, die de correlatiematrix geeft voor de aantallen problemen per persoon van verschillende typen.



van de trivialiteitstoets, het onderzoek hebben proberen te beperken tot de niet-triviale problemen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de meeste problemen worden gekenmerkt door een behoorlijke ernst.

**Tabel 8 Gemiddelde ernst van problemen, periode 2004-2008, per type en in totaal**

	Aantal problemen	Gemiddelde ernst
1 Op/met werk	2.187	3,4
2 Bezit onroerend goed	1.285	3,1
3 Verhuren onroerend goed	150	3,2
4 Huren woonruimte e.d.	734	3,2
5 Aanschaf product/dienst	2.525	3,0
6 Geld	1.285	3,2
7 Relatie en familie	526	3,8
8 Kinderen onder 18	140	4,0
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	210	4,0
10 Overig (discrim., laster e.d.)	257	3,6
11 Juridische stappen tegen	128	3,8
12 Idem, dreigend	92	3,4
13 Zelf juridische stappen	201	3,8
Totaal	9.720	3,3

Dat wil niet zeggen dat er geen verschillen zijn. De aan ons gerapporteerde problemen met de aanschaf van producten en diensten en met geld houden de mensen over het algemeen redelijk bezig. Maar (potentieel) juridische problemen in de relatie- en familiesfeer, vanwege kinderen onder de 18 en vanwege gezondheidsperikelen liggen de betrokkenen gemiddeld genomen duidelijk zwaarder op de maag en nemen hen in flinke mate in beslag.

### **2.3.4 Rol van de respondent: eiser of gedaagde**

In de Geschilbeslechtingdelta 2003 noch in de meeste buitenlandse onderzoeken is tot nu toe aandacht besteed aan de vraag welke rol de respondent precies speelde bij de opgegeven problemen. Toch is het voor een goed begrip van de problemen en van de gevolgde oplossingsstrategieën van belang om stil te staan bij de positie van de respondent. Was hij inderdaad ‘slachtoffer’, zoals we wellicht impliciet en automatisch geneigd zijn te veronderstellen? Of had hij het probleem misschien toch aan zichzelf te wijten en moet hij worden aangemerkt als ‘veroorzaker’? Om daar meer zicht op te krijgen, is in de screeningsenquête bij elk probleem aan de respondent gevraagd wat er aan de hand was toen het probleem in kwestie begon. Had de respondent een probleem met de andere partij, in de zin dat hij iets van de andere partij gedaan wilde krijgen? Of had de andere partij een probleem met de respondent, in de zin dat de andere partij iets van hem gedaan wilde krijgen? We zullen deze rollen korthedshalve aanduiden als ‘eiser’ respectievelijk ‘gedaagde’. Tabel 9 vat de antwoorden samen.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> In de enquête is bij de probleemttypen 11, 12 en 13 niet naar de rolverdeling gevraagd, omdat deze direct volgt uit de probleemomschrijving.

**Tabel 9 Rol van respondenten bij problemen, eiser of gedaagde, periode 2004-2008, per type en in totaal**

		Rol respondent			
		eiser		gedaagde	
		% van aantal problemen	gemiddelde ernst	% van aantal problemen	gemiddelde ernst
1	Op/met werk	60,9	3,3	39,1	3,6
2	Bezit onroerend goed	78,8	3,1	21,2	3,1
3	Verhuren onroerend goed	82,0	3,2	18,0	3,1
4	Huren woonruimte e.d.	87,9	3,2	12,1	3,3
5	Aanschaf product/dienst	96,3	3,0	3,7	3,3
6	Geld	75,2	3,2	24,8	3,3
7	Relatie en familie	57,6	3,8	42,4	3,9
8	Kinderen onder 18	55,0	4,0	45,0	3,9
9	Gezondheid (werk, ongeluk)	78,6	4,0	21,4	4,2
10	Overig (discrim., laster e.d.)	47,9	3,6	52,1	3,6
11	Juridische stappen tegen	-	-	100,0	3,8
12	Idem, dreigend	-	-	100,0	3,4
13	Zelf juridische stappen	100,0	3,8	-	-
Totaal		75,9	3,2	24,1	3,5

Zou elk probleem een aangelegenheid zijn tussen twee burgers, dan zou men verwachten dat de rolverdeling tussen eiser en gedaagde 50/50 is. Voor iedere burger die aangeeft dat hij bij een probleem eiser is, staat dan immers een andere burger als gedaagde. We zien deze 50/50-verdeling inderdaad benaderd worden bij enkele typen problemen, namelijk bij relatie- en familiezaken, bij problemen vanwege kinderen onder de 18 en bij de categorie overig (discriminatie, laster e.d.).

Bij andere typen problemen ligt zo'n evenredige verdeling minder in de rede, omdat ook (of juist) bedrijven of overheidsorganen als wederpartij bij de problemen betrokken kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan de problemen rondom de aanschaf van producten en diensten, met het huren van woonruimte, met het bezit van een eigen huis, en in verband met het werk. Uit de tabel is op te maken dat burgers bij deze typen problemen vooral in de rol van eiser verkeren. In totaal geeft niet minder dan 75,9% van de respondenten aan vragende partij te zijn bij de problemen en iets gedaan te willen krijgen van de wederpartij. Dit percentage komt sterk overeen met de bevinding voor Japan – het enige andere land waar op dit punt gegevens zijn verzameld. In totaal 77% van de Japanse respondenten gaf aan bij de problemen eiser/gedupeerde te zijn (Murayama, 2007, p. 10).

Tabel 9 laat ook zien welke samenhang er is tussen de rol van de respondent en de mate waarin het probleem als ernstig wordt ervaren. Gemiddeld genomen blijken de problemen waarbij de andere partij iets gedaan wil krijgen, de respondent significant meer bezig te houden dan de problemen waarbij de respondent zelf de vragende partij is (een gemiddelde ernst van 3,5 om 3,2).

### **2.3.5 Uitsplitsing naar subcategorieën: civiel- versus bestuursrechtelijke problemen**

Nu we een beeld hebben geschetst van de problemen in totaliteit, is het de moeite waard om ons te realiseren dat binnen elk (hoofd)type tal van – soms zeer verschillende – subcategorieën voorkomen. Bijlage 3 geeft een nadere uitsplitsing.

Op het niveau van de subcategorieën wordt een gebrekkige dienstverlening door telefoon-, internet en kabelproviders het vaakst als probleem genoemd (801 keer), gevolgd door de levering van gebrekkige of verkeerde producten (652 keer). Veel voorkomend in verband met het werk zijn problemen met het loon (651 keer), andere arbeidsvoorwaarden (523 keer) en het verlies van baan (454 keer). En op het gebied van wonen springen de problemen met burens eruit (403 keer bij een eigen woning, 220 keer bij een huurhuis).



De onderverdeling in subcategorieën van problemen per type biedt ons de mogelijkheid om de door de respondenten ervaren problemen toe te rekenen aan het civiele en het bestuursrecht. Onder het bestuursrecht vallen in beginsel:

- binnen probleemtype 1 (werk): de problemen van personen in overheidsdienst;
- binnen probleemtype 2 (bezit van onroerend goed): de problemen met het aanvragen van een vergunning, met wijzigingen in de woonomgeving door de overheid, met de hoogte van de OZB-aanslag en met onteigening;
- binnen probleemtype 3 (verhuren van onroerend goed): de problemen in verband met het voldoen aan veiligheidsregels;
- binnen probleemtype 4 (huren van woonruimte e.d.): de problemen met het aanvragen van huurtoeslag en met wijzigingen in de woonomgeving door de overheid;
- binnen probleemtype 6 (geld): de problemen vanwege een verkeerde of onbillijke belastingaanslag en met de aanvraag van een uitkering, toeslag of subsidie;
- en binnen probleemtype 10 (overige problemen): de problemen vanwege immigratie, naturalisatie en vreemdelingenzaken en vanwege een onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst.

De andere subcategorieën binnen de probleemttypen 1 tot en met 10 kunnen onder het civiele recht worden gerekend. Ten aanzien van de probleemttypen 11, 12 en 13 moeten we ons van een toerekening onthouden, omdat we over onvoldoende informatie beschikken.

Van de 5.166 respondenten bleken er in totaal 892, ofwel 17,3%, te maken te hebben gehad met één of meer problemen van (potentieel) bestuursrechtelijke aard. In veel gevallen (te weten bij 631 van deze 892 respondenten) bleef het bij één probleem, in de overige gevallen waren het er twee of meer. Gemiddeld hadden de burgers die bestuursrechtelijke problemen ondervonden, met 1,4 van deze problemen van doen.

Bij de civielrechtelijke problemen liggen de cijfers aanzienlijk hoger. Van alle respondenten hadden er in totaal 2.924, ofwel 56,6%, één of meer problemen van (potentieel) civielrechtelijke aard. Gemiddeld hadden de burgers die civielrechtelijke problemen ondervonden, met 2,7 van deze problemen te maken.

**Tabel 10 Frequentie van civiel- en bestuursrechtelijke problemen, periode 2004-2008. Aantal problemen waarmee respondenten te maken hebben gehad, met gemiddelde ernst**

	Aantal problemen	idem, %	Gemiddelde ernst
Civilrechtelijk	8.012	82,4	3,3
Bestuursrechtelijk	1.287	13,2	3,2
Onbekend	421	4,3	3,7
Totaal	9.720	100,0	3,3

Al met al, zie tabel 10, kwam het aantal bestuursrechtelijke problemen uit op 1.287, tegenover 8.012 civielrechtelijke problemen, ofwel 13,2% respectievelijk 82,4% van het totale aantal (potentieel) juridische problemen.<sup>24</sup> We tekenen daarbij nog aan dat 220 van de 1.287 bestuursrechtelijke problemen te maken hadden met het ambtenarenrecht. Het ging hierbij namelijk om werkgerelateerde problemen van respondenten die te boek stonden als werkzaam bij de overheid.

De laatste kolom van tabel 10 laat zien dat de civiel- en bestuursrechtelijke problemen in termen van gemiddelde ernst nauwelijks voor elkaar onderdoen.

<sup>24</sup> De categorie 'onbekend' wordt gevormd door de 421 problemen van de typen 11, 12 en 13, waarover we onvoldoende weten om te kunnen bepalen of ze van civiel- dan wel bestuursrechtelijke aard zijn.

### 2.3.6 Datering van problemen

Van elk probleem waarmee de respondenten in de onderzoeksperiode te maken hebben gehad, is gevraagd wanneer het is ontstaan. De antwoorden zijn samengevat in tabel 2.9.

**Tabel 11 Problemen naar jaar van ontstaan, periode 2004-2008, per type en in totaal**

	Jaar van ontstaan (%)						Totaal aantal
	Vóór 2004	2004	2005	2006	2007	2008	
1 Op/met werk	11,5	12,9	15,1	17,8	18,7	24,1	2.187
2 Bezit onroerend goed	10,4	13,4	17,4	17,7	17,7	23,5	1.285
3 Verhuren onroerend goed	6,7	9,3	16,7	18,7	20,7	28,0	150
4 Huren woonruimte e.d.	13,5	12,5	15,9	18,0	17,7	22,3	734
5 Aanschaf product/dienst	2,0	6,7	8,1	15,0	24,4	43,9	2.525
6 Geld	6,0	8,9	12,0	14,0	19,1	40,1	1.285
7 Relatie en familie	13,9	7,7	15,6	17,1	16,3	19,4	526
8 Kinderen onder 18	15,0	17,1	15,7	15,0	17,1	20,0	140
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	24,3	17,1	14,8	16,7	15,7	11,4	210
10 Overig (discrim., laster e.d.)	12,1	11,7	17,5	16,0	17,5	25,3	257
11 Juridische stappen tegen	10,9	16,4	16,4	16,4	20,3	19,5	128
12 Idem, dreigend	6,5	6,5	18,5	13,0	21,7	33,7	92
13 Zelf juridische stappen	12,4	13,4	10,9	17,9	17,4	27,9	201
<b>Totaal</b>	<b>8,7</b>	<b>11,1</b>	<b>13,3</b>	<b>16,4</b>	<b>19,8</b>	<b>30,7</b>	<b>9.720</b>
<b>Gemiddelde ernst</b>	<b>3,7</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,3</b>

De tabel wijst op twee belangrijke verschijnselen. Ten eerste plaats hebben respondenten in de vijfjarige onderzoeksperiode van 1 januari 2004 tot 31 december 2008 te maken gehad met problemen die reeds voordien waren ontstaan en op 1 januari 2004 nog niet tot een oplossing waren gekomen. Het gaat daarbij om 8,7% van het totale aantal problemen.

Ten tweede blijken er substantiële geheugeneffecten in het geding te zijn. Naarmate het beginmoment verder terug ligt in het verleden, rapporteren onze respondenten minder problemen. Het lijkt niet aannemelijk dat de feitelijke probleemfrequentie in 2004 meer dan de helft lager ligt dan in 2008. Het ligt meer voor de hand om te veronderstellen dat problemen na verloop van tijd in vergetelheid raken, zeker wanneer de ernst ervan minder groot is en ze inmiddels min of meer naar tevredenheid zijn afgesloten.

Dat laatste wordt bevestigd door het verloop van de gemiddelde ernst in de laatste regel van tabel 11. Voor alle problemen geldt, zoals we al eerder in paragraaf 2.3.3 hebben vastgesteld, dat ze grosso modo behoorlijk ernstig zijn. Maar de gemelde problemen van recente datum zijn gemiddeld genomen minder ernstig dan de problemen die respondenten zich van enkele jaren geleden herinneren.

Wanneer we naar de afzonderlijke probleemttypen kijken, blijkt het geheugeneffect het sterkst bij problemen met de aanschaf van producten en diensten en bij geldproblemen.<sup>25</sup> Voor zover zich op deze gebieden problemen voordoen, is het contact met de wederpartij vermoedelijk relatief vaak eenmalig en tamelijk onpersoonlijk van aard. Dat vergemakkelijkt het afsluiten en vergeten. Anders ligt dat bij problemen op het werk, in de relatie- en familiesfeer, vanwege kinderen onder de 18 en vanwege de eigen gezondheid. Daar is veelal sprake van langduriger verbanden en van persoonlijke betrokkenheid, waardoor problemen – ook als ze inmiddels zijn afgesloten – veel langer in het geheugen blijven.

<sup>25</sup> Op zich volstaat daarvoor een eenvoudige inspectie van tabel 11. Voor een nadere onderbouwing hebben we ook, à la Krop e.a. (2006), een niet-lineaire regressie uitgevoerd op de naar kwartaal van ontstaan gegroepeerde aantallen problemen. De resultaten daarvan zijn hier niet apart weergegeven.

De twee hierboven gesignaleerde verschijnselen zijn van wezenlijk belang voor de interpretatie van de in dit hoofdstuk gepresenteerde cijfers. Enerzijds moeten we ons er rekenschap van geven dat problemen lang kunnen duren. Daardoor komen onder de problemen waar de respondenten in de periode 2004-2008 mee te maken hebben gehad, ook problemen voor die reeds eerder zijn ontstaan. De gerapporteerde cijfers vormen daardoor een (bescheiden) overschatting van het aantal problemen dat in die periode nieuw is ontstaan. Anderzijds rapporteren de respondenten, zeker bij een wat langere onderzoeksperiode, lang niet alle problemen, waardoor een (aanzienlijke) onderschatting ontstaat.

**Tabel 12 Incidentie en frequentie van problemen ontstaan in 2008**

	Respondenten met 1 probleem of meer			Problemen		Totaal respondenten
	aantal	% van totaal	gemiddeld aantal problemen p.p.	aantal	% van totaal	gemiddeld aantal problemen p.p.
1 Op/met werk	422	8,2	1,25	526	17,6	0,10
2 Bezit onroerend goed	256	5,0	1,18	302	10,1	0,06
3 Verhuren onroerend goed	38	0,7	1,11	42	1,4	0,01
4 Huren woonruimte e.d.	133	2,6	1,23	164	5,5	0,03
5 Aanschaf product/dienst	811	15,7	1,37	1.108	37,1	0,21
6 Geld	423	8,2	1,22	515	17,2	0,10
7 Relatie en familie	94	1,8	1,09	102	3,4	0,02
8 Kinderen onder 18	31	0,6	0,90	28	0,9	0,01
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	22	0,4	1,09	24	0,8	0,00
10 Overig (discrim., laster e.d.)	50	1,0	1,30	65	2,2	0,01
11 Juridische stappen tegen	23	0,4	1,09	25	0,8	0,00
12 Idem, dreigend	31	0,6	1,00	31	1,0	0,01
13 Zelf juridische stappen	50	1,0	1,12	56	1,9	0,01
<b>Totaal</b>	<b>1.654</b>	<b>32,0</b>	<b>1,81</b>	<b>2.988</b>	<b>100,0</b>	<b>0,58</b>

Beide effecten kunnen we omzeilen door ons bij het schatten van de incidentie en frequentie van nieuwe problemen te beperken tot de problemen die zijn ontstaan in 2008. Dan blijkt, zie tabel 12, dat per jaar 32,0% van de respondenten te maken krijgt met één of meer (potentieel) juridische problemen, met een gemiddelde van 1,8 problemen per persoon. Per jaar ondervindt de gemiddelde Nederlandse burger dus 0,6 problemen van (potentieel) juridische aard. Daarbinnen vormen problemen met de aanschaf van producten en diensten veruit de grootste categorie (37,1%), gevolgd door problemen op/met het werk (17,6%), met geld (17,2%), en met het bezit van onroerend goed (10,1%).<sup>26</sup>

<sup>26</sup> De prominente rol van consumentenproblemen vindt bevestiging in het onderzoek van Nikkels e.a. (2008). Uit hun enquêteresultaten bleek dat 37% van de volwassen Nederlanders in het voorafgaande jaar een product of dienst kochten waarover men een klacht of probleem had. Het niveauverschil met ons resultaat is eenvoudig te verklaren uit het verschil in vraagstelling. Waar ons onderzoek betrekking heeft op 'lastige problemen of conflicten', gaat het bij Nikkels e.a. om 'klachten of problemen'. Net als wij rapporteren Nikkels e.a. dat het grootste deel van de consumentenproblemen (zo'n 30%) betrekking had op internet, telefonie, kabel of post. Verder melden Nikkels e.a. dat de 35- tot 54-jarigen vaker een klacht of probleem hadden dan de andere leeftijdsgroepen. Ook hoogopgeleiden en mensen met een hoog inkomen hadden vaker een probleem dan gemiddeld. Die bevindingen stemmen eveneens overeen met de onze. Vergelijk paragraaf 2.5.1 en de tabellen 6, 9 en 11 in bijlage 3.

## 2.4 De periode 2004-2008 in vergelijking met 1998-2002

### 2.4.1 De bevindingen vergeleken

Zoals we in hoofdstuk 1 hebben beschreven, is ons internetonderzoek anno 2009 een zo getrouw mogelijke herhaling van het geschilbeslechtingsonderzoek van zes jaar terug. Daardoor is het mogelijk om de huidige bevindingen over de periode van 1 januari 2004 tot en met 31 december 2008 te vergelijken met de eerdere resultaten van het onderzoek over de periode van 1 januari 1998 tot en met 31 december 2002. Tabel 13 zet de probleemfrequenties in de twee onderzoeksperiodes naast elkaar.

**Tabel 13 Gemiddeld aantal problemen per respondent, periode 2004-2008 in vergelijking met periode 1998-2002**

	1998-2002	2004-2008
1 Op/met werk	0,53	0,42
2 Bezit onroerend goed	0,30	0,25
3 Verhuren onroerend goed	0,05	0,03
4 Huren woonruimte e.d.	0,19	0,14
5 Aanschaf product/dienst	0,53	0,49
6 Geld	0,32	0,25
7 Relatie en familie	0,15	0,10
8 Kinderen onder 18	0,04	0,03
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	0,09	0,04
10 Overig (discrim., laster e.d.)	0,08	0,05
11 Juridische stappen tegen	0,05	0,02
12 Idem, dreigend	0,05	0,02
13 Zelf juridische stappen	0,08	0,04
Totaal	2,48	1,88

De verschillen zijn opmerkelijk. De onderste regel van de tabel laat zien dat de totale frequentie van problemen, het gemiddelde aantal (potentieel) juridische problemen per respondent, is teruggelopen van 2,5 naar 1,9. Dat is een daling met 24%. Met betrekking tot die daling kunnen twee ontwikkelingen worden onderscheiden.<sup>27</sup> In de eerste plaats zijn er minder burgers geconfronteerd met problemen, waardoor de incidentie van problemen is gedaald (van 67,2% naar 60,5%). In de tweede plaats hebben de respondenten met problemen gemiddeld minder problemen ondervonden (een daling van 3,7 naar 3,1).

Treden we vervolgens meer in detail, dan blijkt de daling zich bij alle typen problemen te hebben voorgedaan, maar niet overall in dezelfde mate. Wanneer we ons concentreren op de vier belangrijkste probleemttypen, dan is de relatieve teruggang het grootst bij geldproblemen en de problemen op/met het werk (22% respectievelijk 21%), iets minder bij het bezit van onroerend goed (17%) en veruit het laagst bij de aanschaf van producten en diensten (nog geen 8%).

Door die verschillen in ontwikkeling is er ook enige verandering opgetreden in het relatieve aandeel van de verschillende probleemttypen. Was bij de vorige ronde het aandeel van de problemen op/met het werk nog, zij het nipt, groter dan dat van de problemen met de aanschaf van producten en diensten (21,5% om 21,3%), nu is de verhouding duidelijk omgekeerd (22,5% om 26,0%).

Tabel 14 zet eveneens bevindingen van het huidige en het vorige geschilbeslechtingsonderzoek naast elkaar. In dit geval beperkt de vergelijking zich echter tot het laatste jaar van de

<sup>27</sup> De tabellen 3 en 4 in bijlage 3 geven meer gedetailleerde cijfers over de incidentie en frequentie van de problemen.

onderzoeksperiode, indachtig de conclusie van paragraaf 2.3.6 dat er ten aanzien van de eerdere jaren substantiële geheugeneffecten in het geding zijn.

De conclusies blijven min of meer de zelfde. Ook vanuit dit perspectief bezien blijkt de probleemfrequentie over nagenoeg de gehele linie gedaald te zijn. Nagenoeg, omdat er één interessant verschil is: de daling treedt niet op bij de problemen met de aanschaf van producten en diensten.

**Tabel 14 Frequentie van problemen, 2008 in vergelijking met 2002**

	2002	2008
1 Op/met werk	0,12	0,10
2 Bezit onroerend goed	0,07	0,06
3 Verhuren onroerend goed	0,01	0,01
4 Huren woonruimte e.d.	0,04	0,03
5 Aanschaf product/dienst	0,21	0,21
6 Geld	0,14	0,10
7 Relatie en familie	0,03	0,02
8 Kinderen onder 18	0,01	0,01
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	0,02	0,00
10 Overig (discrim., laster e.d.)	0,02	0,01
11 Juridische stappen tegen	0,01	0,00
12 Idem, dreigend	0,02	0,01
13 Zelf juridische stappen	0,03	0,01
Totaal	0,73	0,58

In het kader van de vergelijking is het verder relevant om nog twee andere punten naar voren te halen:

- het aandeel van bestuursrechtelijke problemen is licht gestegen, van 10,6% naar 13,2%, en dat van civielrechtelijke problemen navenant gedaald;
- de gemiddelde ernst van de gerapporteerde problemen is met een score van 3,3 onveranderd gebleven.

#### **2.4.2 Mogelijke verklaringen**

Hoe valt de afname van de probleemfrequentie ten opzichte van de eerdere meting te verklaren? Daarvoor gaan we eerst na of en in hoeverre er sprake zou kunnen zijn van een meetfout. Vervolgens stellen we ons, gegeven de cijfers, de vraag welke feitelijke ontwikkelingen in de samenleving voor de daling verantwoordelijk kunnen zijn geweest.

Onze resultaten zijn gebaseerd op steekproeftrekking. Zoals aangegeven in paragraaf 1.5, was de steekproef in beide rondes representatief voor de Nederlandse bevolking in termen van geslacht, leeftijd en opleiding. Bovendien zijn in beide rondes aan de respondenten – op enkele details na – exact dezelfde vragen voorgelegd. Maar daarmee is niet het laatste woord gezegd. In de eerste plaats is weliswaar gewerkt met een aanzienlijke groep van respectievelijk 3.516 en 5.166 respondenten, maar het blijft een steekproef. Op basis daarvan kunnen de kenmerken van de gehele populatie nooit met 100% zekerheid worden vastgelegd. Voor het gemiddelde aantal problemen per persoon kunnen de 95%-betrouwbaarheidsintervallen worden berekend als [2,38, 2,58] respectievelijk [1,81, 1,95] voor de eerste en tweede onderzoeksperiode. Kortom, het verschil is statistisch significant, maar de feitelijke orde van grootte zou wat kleiner (maar ook groter) kunnen zijn dan tabel 13 aangeeft.

Er is nog een ander punt dat onze aandacht verdient, namelijk dat onze gegevens zijn verzameld via een internetenquête. In Van Velthoven en Ter Voert (2004, pp. 194-195) is er al nadrukkelijk op gewezen dat die methode, behalve voordelen (hoge respons, snelle dataverzameling), ook nadelen heeft. Het gebruik van internet was bij de vorige ronde al

wijdverbreid in onze samenleving, en is dat nu nog meer.<sup>28</sup> Toch kan niet worden uitgesloten dat de internetgebruikers in onze steekproef, ook al is die naar geslacht, leeftijd en opleiding representatief samengesteld, bepaalde moeilijk(er) te kwantificeren kenmerken hebben die afwijken van het gemiddelde. En die kenmerken zouden van invloed kunnen zijn op het onderwerp van onze studie. Op voorhand is namelijk niet uit te sluiten dat het mensen zijn die meer dan gemiddeld maatschappelijk actief zijn, die meer dan gemiddeld opkomen voor zichzelf, en die meer dan gemiddeld zichzelf kunnen redden. Ook een marktonderzoeksbureau als TNS NIPO is zich daarvan ten zeerste bewust. Er wordt de laatste jaren dan ook veel moeite gedaan om naast de ‘heavy users’ ook de incidentele gebruikers van internet in voldoende mate in het panel te krijgen. Wat zou kunnen, maar nadere gegevens ontbreken, is dat het internetpanel door deze inspanningen, in combinatie met de verdere verbreiding van het internetgebruik, anno 2009 (nog) representatiever is voor de Nederlandse bevolking dan in 2003. We kunnen slechts gissen welk effect dat mogelijk heeft gehad op onze meting van de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen.

Gegeven de cijfers verleggen we nu de aandacht naar de maatschappelijke ontwikkelingen die voor de daling verantwoordelijk zouden kunnen zijn geweest.

In de eerste plaats valt dan te denken aan de macro-economische ontwikkeling, omdat de meest frequent voorkomende typen problemen duidelijk gerelateerd zijn aan het economische proces in de samenleving. Overigens is de richting waarin het economische proces het optreden van (potentieel) juridische problemen beïnvloedt, niet eenduidig. Enerzijds is het aannemelijk dat een conjuncturele teruggang in het algemeen de probleemincidentie en -frequentie doet toenemen en vice versa. In tijden van economische tegenspoed zijn er nu eenmaal meer mensen die hun baan (dreigen te) verliezen en hun inkomen zien dalen, en hierdoor problemen kunnen krijgen met hun werkgever, met het voldoen van rekeningen, de huur, hypotheeklasten enz. Anderzijds is er ook – wellicht op enige termijn – een effect in tegengestelde richting te verwachten. Immers, wanneer de conjuncturele teruggang zich heeft vertaald in een kleinere werkgelegenheid en in een lager niveau van consumptieve bestedingen, kan dat juist leiden tot minder (nieuwe) problemen op/met het werk en met de aanschaf van producten en diensten. Ook psychologische factoren kunnen een rol spelen. Welvarende burgers voelen problemen met de aanschaf van producten en diensten en met de werkgever relatief minder hard in de portemonnee. Economische voorspoed kan verder leiden tot een zekere ‘ontspanning’ in de verhouding met andere partijen, waardoor burgers probleemgeladen situaties minder zwaar opnemen en/of minder snel rapporteren.

Om zicht te krijgen op de mogelijke betekenis van de macro-economische ontwikkeling voor de incidentie en de frequentie van problemen van burgers, slaan we de cijfers over het nationale inkomen en de werkgelegenheid/werkloosheid erop na.<sup>29</sup>

We zien dan dat beide onderzoeksperiodes voornamelijk bestaan uit jaren van conjuncturele voorspoed, met een heel behoorlijke economische groei, dalende werkloosheid en stijgende koopkracht, en dat beide onderzoeksperiodes worden gekenmerkt door een conjuncturele teruggang aan het eind. Er is echter een niet onbelangrijk faseverschil. In de eerste onderzoeksperiode begint de productiegroei te haperen in het voorlaatste jaar, 2001, en loopt de werkloosheid reeds op in het laatste jaar, 2002 (waarna het conjuncturele dieptepunt wordt bereikt in 2003). In de tweede onderzoeksperiode gebeurt alles een jaar later, in de zin dat de hapering van de productiegroei voelbaar wordt aan het eind van het laatste jaar, 2008, terwijl een toename van de werkloosheid pas na afloop van de onderzoeksperiode wordt verwacht. Een en ander betekent dat de conjuncturele omstandigheden in (het laatste jaar van) de tweede periode net wat beter waren dan in de eerste. Verder lag het gemiddelde welvaartspeil in de tweede periode, dankzij een structurele groei van productie en werkgelegenheid, weer wat hoger

<sup>28</sup> Volgens CBS-gegevens beschikte in 2003 76% van de Nederlandse huishoudens over een pc en had 65% toegang tot internet. Anno 2008 zijn die cijfers gestegen tot 88 en 86%.

<sup>29</sup> De relevante kengetallen zijn te vinden in bijlage 2 van de *Macro Economische Verkenning 2010* van het Centraal Planbureau op [www.cpb.nl](http://www.cpb.nl).



dan in de eerste periode. De toename van de gemiddelde reële koopkracht van het mediane huishouden bedroeg zo'n 2,7%.

Daarmee zouden we een mogelijke verklaring hebben voor een afname in het aantal gerapporteerde (potentieel) juridische problemen. Een verklaring die bovendien spoort met de bevinding dat de afname relatief groot is bij de geldproblemen en de problemen op/met het werk en relatief gering bij de problemen rond de aanschaf van producten en diensten. Of het ook een verklaring kan bieden voor een afname met meer dan 20%, is vooralsnog een open vraag waarop we het antwoord schuldig moeten blijven.

Al was het maar omdat behalve de economische conjunctuur ook tal van andere maatschappelijke ontwikkelingen een rol kunnen hebben gespeeld. We noemen er enkele:<sup>30</sup>

- de bevolking begint te vergrijzen, tot uiting komend in een snel toenemend aantal 65-plussers;
- het gemiddelde opleidingsniveau van de Nederlandse bevolking vertoont een gestage stijging (waarbij overigens meer recent twijfels zijn gerezen of het kennisniveau gelijke tred houdt);
- de participatiegraad op de arbeidsmarkt, met name van vrouwen, vertoont een stijgende lijn;
- het percentage eigenwoningbezit neemt geleidelijk toe;
- de maatschappelijke participatie verandert, zij het niet zozeer kwantitatief, als wel in de wijze waarop men daaraan vorm geeft (minder lidmaatschap van organisaties, minder vaste verplichtingen);
- het vertrouwen in de maatschappelijke instituties is na een dieptepunt in 2003 weer groeiende, evenals de tevredenheid met de eigen situatie.

Dat een en ander consequenties kan hebben gehad voor de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen, behoeft nauwelijks toelichting. Zo is in de Geschilbeslechtingsdelta 2003 reeds vastgesteld dat demografische en andere achtergrondkenmerken van respondenten, zoals leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en sociale groep, van invloed zijn op de kans op problemen (zie ook de volgende paragraaf). Op grond van die bevindingen is te verwachten dat de incidentie en frequentie van problemen afneemt als gevolg van de vergrijzing. Daar staat tegenover dat de stijging van het gemiddelde opleidingsniveau naar verwachting juist leidt tot een toename van de incidentie en frequentie van problemen. Vooralsnog echter is de variatie van demografische en sociaal-culturele ontwikkelingen over de tijd te beperkt en het aantal waarnemingen (zowel van de te verklaren als van de mogelijke verklarende variabelen) te gering om causale relaties te kunnen leggen.

Ten slotte verwijzen we naar de ontwikkelingen in het rechtsbestel die in paragraaf 1.2 zijn beschreven. Als die ontwikkelingen ertoe hebben geleid dat burgers beter dan voorheen in staat zijn om op te komen voor hun rechten, of tegen lagere kosten, kan dat de schaduwwerking van het recht hebben versterkt. Het is zeer wel denkbaar dat er van mondige(r) burgers een preventieve werking uitgaat, waardoor zodanige gedragsveranderingen bij medeburgers en rechtspersonen worden geïnitieerd dat het aantal (potentieel) juridische problemen afneemt.

## **2.5 Verschillen naar achtergrondkenmerken**

### **2.5.1 De kenmerken afzonderlijk**

De cijfers in paragraaf 2.3 hebben duidelijk gemaakt dat de kans op problemen niet voor iedereen hetzelfde is. Om daar meer inzicht in te krijgen, onderzoeken we in deze paragraaf of en in hoeverre verschillen in demografische en sociaal-economische kenmerken van de

<sup>30</sup> Mede geïnspireerd op *De sociale staat van Nederland 2007* van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Vgl. [www.socialestaat.nl](http://www.socialestaat.nl).

respondenten samengaan met verschillen in de incidentie en frequentie van problemen. We kijken in dat verband naar geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, opleidingsniveau en sociale groep van de respondent, het inkomen van het huishouden en de mate van stedelijkheid van de woonomgeving.<sup>31</sup>

Wat betreft de algemene kans op problemen en het totale aantal problemen per persoon blijken er geen significante verschillen te bestaan tussen mannen en vrouwen. De stedelijkheid van de woonomgeving heeft geen effect op de incidentie van problemen, maar wel op de frequentie. Verschillen in leeftijd, burgerlijke staat, opleiding, inkomen en sociale groep gaan gepaard met significante verschillen in zowel de incidentie als de frequentie van problemen.

Interessant is of en in hoeverre de bevindingen afwijken van de Geschilbeslechtingdelta 2003.

- Wat anders is, is dat de stedelijkheid van de woonomgeving nu wel een significante invloed blijkt te hebben op de frequentie van problemen. Mensen in een verstedelijkte woonomgeving hebben met een groter aantal problemen te maken (voornamelijk vanwege huurproblemen) dan mensen op het platteland. Het percentage mensen dat met één of meer problemen wordt geconfronteerd, is in de stad niet beduidend hoger dan erbuiten.
- Het inkomen blijkt nu aanleiding te geven tot een significant U-vormig verband met zowel de incidentie als de frequentie van problemen. Mensen in de laagste en de hoogste inkomensgroepen krijgen vaker en meer problemen dan mensen met middeninkomens. Ook in het vorige onderzoek werd reeds een dergelijk U-vormig verband waargenomen, maar dat bleek toen niet sterk genoeg om een significantietoets te doorstaan.
- Voor het overige zien we vooral overeenkomsten met het eerdere onderzoek: Zo nemen zowel de incidentie als de frequentie van problemen gestaag toe met het opleidingsniveau van respondenten.
- Naar leeftijd heeft de categorie tussen de 25 en 34 jaar, op enige afstand gevolgd door die tussen 35 en 44, het vaakst problemen en het grootste aantal problemen per persoon, de leeftijdscategorie boven de 65 het minst.
- Gescheiden personen en ongehuwden hebben vaker en meer problemen dan personen die gehuwd zijn, personen in de weduw(naars)staat juist minder.
- De incidentie en frequentie van problemen verschilt ook tussen sociale groepen. Zelfstandigen en uitkeringsgerechtigden komen vaker en meer problemen tegen dan mensen in loondienst, en die hebben op hun beurt weer beduidend vaker en meer problemen dan gepensioneerden.

### 2.5.2 *Multivariate analyse*

In het voorgaande hebben we diverse achtergrondkenmerken van de respondenten elk afzonderlijk tegen het licht gehouden, wat betreft de samenhang met de kans op problemen. Om een totaalbeeld te krijgen, hebben we een multivariate analyse uitgevoerd waarin alle genoemde demografische en sociaal-economische achtergrondkenmerken zijn opgenomen. Op die manier kan worden nagegaan of de eerder gevonden bivariate verbanden overeind blijven als wordt gecontroleerd voor de andere kenmerken, en kan worden gezien wat de netto bijdrage van elke afzonderlijke variabele is.

Voor de *incidentie* van problemen hebben we een logistische regressieanalyse uitgevoerd. In dit geval namelijk kan de afhankelijke variabele – Heeft de respondent wel of niet met problemen te kampen gehad? – slechts twee waarden aannemen: 0 (nee) of 1 (ja). Naar aanleiding van zo'n logistische regressie kunnen uitspraken gedaan worden over de kans dat burgers, gegeven de aanwezigheid van een bepaald kenmerk (man of vrouw, inkomensklasse, e.d.), met problemen te maken krijgen. Behalve de variabelen geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, stedelijkheid, opleiding, inkomen en sociale groep zijn in de analyse tevens enkele zogenoemde baselinevariabelen meegenomen (Heeft de respondent al of niet werk gehad, onroerend goed bezeten, woonruimte gehuurd of kinderen onder de 18 gehad?).

<sup>31</sup> Voor details verwijzen we naar de tabellen 5 t/m 11 in bijlage 3.



De resultaten van deze multivariate analyse<sup>32</sup> laten zien dat leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en sociale groep een significante invloed hebben op de incidentie van (potentieel) juridische problemen. Die invloed verloopt volgens de lijnen die reeds in paragraaf 2.5.1 zijn beschreven. Opleiding heeft de sterkste invloed (gecontroleerd voor andere achtergrondkenmerken en baseline-effecten). Naarmate het opleidingsniveau stijgt, wordt de kans op problemen steeds groter. Zo heeft iemand met een MAVO- of MBO-opleiding circa 1,5 keer zoveel kans op problemen als iemand met LBO, en iemand met een academische opleiding zelfs ruim 2,5 keer zoveel. Wanneer we het inkomen van het huishouden hergroeperen in 3 klassen – laag (tot € 20.500), midden (€20.500 tot €45.000) en hoog (€45.000 of meer) – heeft ook deze variabele een klein significant effect. Geslacht en stedelijkheid, ten slotte, blijken geen significante invloed op de probleemkans te hebben. Dat betekent dat de multivariate analyse onze eerdere conclusies ten aanzien van de achtergrondkenmerken bevestigt, met dien verstande dat het effect van inkomen behoorlijk zwak blijkt als voor andere kenmerken wordt gecorrigeerd. Daarnaast maakt de multivariate analyse ook baseline-effecten zichtbaar: de kans op problemen is groter als men werk heeft, in het bezit is van onroerend goed en woonruimte huurt of verhuurt. Gezamenlijk verklaren de genoemde significante factoren de totale probleemkans voor iets meer dan een zevende (15,3%).

We hebben ook de *frequentie* van problemen aan een multivariate analyse onderworpen. Hier telt de afhankelijke variabele het aantal problemen waarmee een respondent te maken heeft gehad, zodat deze slechts de waarden 0, 1, 2, 3 enz. kan aannemen. Zoals we weten van tabel 4 komen respondenten met 0 en 1 problemen het vaakst voor, mensen met 2 problemen minder vaak enz. Omdat de afhankelijke variabele niet normaal verdeeld is, hebben we een Poisson-regressie uitgevoerd. Daarbij hebben we als onafhankelijke variabelen dezelfde achtergrondkenmerken en baselinevariabelen gebruikt als bij de analyse van de incidentie. De resultaten laten zien dat behalve de variabelen leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en sociale groep ook inkomen en stedelijkheid een significante invloed op het aantal gerapporteerde problemen heeft.<sup>33</sup> Daarmee sluiten de bevindingen van de multivariate analyse geheel aan op de conclusies in paragraaf 2.5.1. Belangrijkste kanttekening is dat het U-vormige verband van de probleemfrequentie met het huishoudensinkomen ook na controle voor de andere kenmerken significant is, maar minder geprononceerd naar voren komt dan bij de bivariate analyse. Vermeldenswaard is verder de aanwezigheid van baseline-effecten: het aantal door een respondent gerapporteerde problemen is groter als deze werk heeft gehad, in het bezit is geweest van onroerend goed en woonruimte heeft gehuurd.

## 2.6 Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren

Zoals in hoofdstuk 1 is uiteengezet, hebben we in aanvulling op het internetonderzoek waarvan in het voorgaande verslag is gedaan, ook face-to-face onderzoek gedaan. Daarbij zijn drie verschillende groepen burgers benaderd, te weten:

- 1 een controlegroep, die op dezelfde basis is samengesteld als de steekproef voor het internetonderzoek en die naar geslacht, leeftijd en opleiding representatief is voor de Nederlandse bevolking;
- 2 een groep niet-westerse allochtonen, die naar geslacht, leeftijd en opleiding representatief is voor de desbetreffende bevolkingsgroep; en
- 3 een groep inwoners van Vogelaarwijken, als representant van de sociaal kwetsbaren in de Nederlandse samenleving.

<sup>32</sup> Voor details verwijzen we naar bijlage 6, tabel 1.

<sup>33</sup> Voor details verwijzen we naar bijlage 6, tabel 2. Wanneer we de Poisson analyse beperken tot de respondenten die één of meer problemen hebben ondervonden, laten de resultaten grotendeels dezelfde lijn zien. Alleen stedelijkheid is dan niet langer significant.

De tabellen 15 en 16 geven een samenvattend beeld van de frequentie van (potentieel) juridische problemen volgens het face-to-face onderzoek.<sup>34</sup> Ter vergelijking zijn in de tabellen ook de overeenkomstige bevindingen van het internetonderzoek opgenomen.

**Tabel 15 Frequentie van problemen, periode 2004-2008. Gemiddeld aantal problemen per respondent, per type en in totaal**

	Internet- onderzoek (vgl. tabel 2.5)	Face-to-face onderzoek		
		Controle- groep	Niet- westerse allochtonen	Sociaal kwetsbaren
1 Op/met werk	0,42	0,38	0,30	0,15
2 Bezit onroerend goed	0,25	0,16	0,20	0,07
3 Verhuren onroerend goed	0,03	0,02	0,02	0,02
4 Huren woonruimte e.d.	0,14	0,08	0,18	0,09
5 Aanschaf product/dienst	0,49	0,42	0,60	0,11
6 Geld	0,25	0,30	0,35	0,14
7 Relatie en familie	0,10	0,15	0,19	0,04
8 Kinderen onder 18	0,03	0,05	0,03	0,02
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	0,04	0,09	0,03	0,03
10 Overig (discrim., laster e.d.)	0,05	0,07	0,14	0,15
11 Juridische stappen tegen	0,02	0,08	0,02	0,01
12 Idem, dreigend	0,02	0,03	0,03	0,07
13 Zelf juridische stappen	0,04	0,10	0,07	0,01
Totaal	1,88	1,91	2,14	0,91

Allereerst is het van belang om vast te stellen dat de totale probleemfrequentie van de controlegroep volgens tabel 15 weinig afwijkt van de in het internetonderzoek gevonden waarde. Dit geringe verschil is ook niet significant. Het verdelingspatroon, dat wil zeggen de wijze waarop de problemen zijn verdeeld over de onderscheiden probleemttypen, verschilt wel significant.<sup>35</sup> Dat lijkt met name veroorzaakt te worden door het wat grotere aandeel van de vangnetcategorieën 11, 12 en 13. De achtergrond hiervan zou heel wel van min of meer ‘technische’ aard kunnen zijn. De respondent die thuis achter de eigen pc de enquête invult en zich aangekomen bij de probleemcategorieën 11, 12 en 13 realiseert dat hij met nog niet eerder genoemde problemen te maken heeft gehad, kan rustig ‘terugbladeren’ in de vragenlijst en zijn eerder gegeven antwoorden aanpassen. Bij face-to-face onderzoek gaat dat een stuk moeilijker. Verder laat de controlegroep wat betreft de gemiddelde ernst van de problemen, de rol van de respondenten in termen van eiser of gedaagde, het aandeel bestuursrechtelijke problemen en de datering van de problemen naar het jaar van ontstaan een beeld zien dat behoorlijk vergelijkbaar is met dat van het internetonderzoek.<sup>36</sup>

Al met al concluderen we dan ook dat de methode van bevraging (internet of face-to-face) weinig invloed heeft op de essentie van onze onderzoeksresultaten.

Vervolgens vergelijken we de drie face-to-face groepen onderling. De resultaten voor de niet-westerse allochtonen komen vrij goed overeen met de in paragraaf 1.3.1 reeds besproken bevindingen van Jungmann en Combrink-Kuiters (2005). Zo ondervinden niet-westerse allochtonen volgens tabel 16 iets meer problemen dan de gemiddelde Nederlander, zonder dat het verschil overigens statistisch significant is. Ook de verdeling van de problemen over de

<sup>34</sup> Voor meer details wordt de lezer verwezen naar de tabellen 12 t/m 14 in bijlage 3.

<sup>35</sup> Dit is vastgesteld via een MANOVA-analyse (Multivariate Analysis of Variance), met de frequenties van de problemen in de afzonderlijke categorieën als afhankelijke variabelen en groep (internetgroep, controlegroep) als enige onafhankelijke variabele.

<sup>36</sup> De gemiddelde ernst van de problemen is 3,39 (controlegroep face-to-face) versus 3,28 (internet), het aandeel respondenten in de rol van eiser 70,4% versus 75,9%, het aandeel bestuursrechtelijke problemen (exclusief werkgerelateerde problemen van werknemers in overheidsdienst) 11,4% versus 11,0%, en het aandeel problemen ontstaan in 2008 33,4% versus 30,7%.

onderscheiden typen wijkt enigszins af. Dat verschil blijkt wel significant. Niet-westerse allochtonen hebben in verhouding wat minder vaak problemen op het gebied van werk, en wat vaker problemen in verband met het huren van woonruimte, met de aanschaf van producten en diensten en met discriminatie. In andere opzichten (gemiddelde ernst, rol van eiser of gedaagde, aandeel bestuursrecht, ontstaansjaar)<sup>37</sup> blijken de verschillen met de gemiddelde Nederlander gering. We concluderen dan ook dat het voor een goed beeld van de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen in Nederland niet echt nodig is om apart, gericht onderzoek te doen onder niet-westerse allochtonen.

**Tabel 16 Frequentie van problemen, periode 2004-2008. Aandelen (%) van verschillende typen problemen in het totale aantal problemen**

	Internet- onderzoek (vgl. tabel 2.3)	Face-to-face onderzoek		
		Controle- groep	Niet- westerse allochtonen	Sociaal kwetsbaren
1 Op/met werk	22,5	19,6	13,8	16,8
2 Bezit onroerend goed	13,2	8,2	9,2	7,9
3 Verhuren onroerend goed	1,5	1,2	0,7	2,0
4 Huren woonruimte e.d.	7,6	4,4	8,2	9,9
5 Aanschaf product/dienst	26,0	21,7	27,9	11,9
6 Geld	13,2	15,7	16,5	15,8
7 Relatie en familie	5,4	7,6	8,9	4,0
8 Kinderen onder 18	1,4	2,5	1,3	2,0
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	2,2	4,5	1,2	3,0
10 Overig (discrim., laster e.d.)	2,6	3,5	6,8	16,8
11 Juridische stappen tegen	1,3	4,3	0,9	1,0
12 Idem, dreigend	0,9	1,6	1,2	7,9
13 Zelf juridische stappen	2,1	5,2	3,4	1,0
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0

Daarentegen laten de sociaal kwetsbaren wel een behoorlijk afwijkend patroon zien. Anders dan wellicht verwacht, hebben de betrokken respondenten volgens de eigen opgave met significant minder (potentieel) juridische problemen te maken dan de gemiddelde Nederlander: 0,91 versus 1,91 problemen per persoon. Ook de samenstelling wijkt duidelijk en significant af. Bij de meeste onderscheiden probleemttypen ligt de frequentie van problemen lager en bij sommige, waaronder werk en de aanschaf van producten en diensten, zelfs fors lager. Bij één probleemtype, te weten het huren van woonruimte, ligt de probleemfrequentie ruwweg op hetzelfde niveau. En er is één probleemtype waarbij de probleemfrequentie onder de sociaal kwetsbaren duidelijk hoger ligt dan elders, te weten de categorie ‘overig’, meer in het bijzonder de subcategorie ‘onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst’.

Ook in andere opzichten treden er opmerkelijke verschillen naar voren. De respondenten in de sociaal kwetsbare groep hebben dan wel minder problemen, maar de problemen die worden gerapporteerd zijn net wat ernstiger dan gemiddeld. Bij problemen zit men wat vaker in de positie van gedaagde. En de problemen zijn wat vaker van bestuursrechtelijke aard en voor een groter deel langslpend (met een hoofdrol voor de problemen in de subcategorie ‘onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst’).<sup>38</sup>

<sup>37</sup> De gemiddelde ernst van de problemen is 3,37 (niet-westerse allochtonen) versus 3,39 (controlegroep), het aandeel respondenten in de rol van eiser 75,6% versus 70,4%, het aandeel bestuursrechtelijke problemen (exclusief werkgerelateerde problemen van werknemers in overheidsdienst) 12,0% versus 11,4%, en het aandeel problemen ontstaan in 2008 36,6% versus 33,4%.

<sup>38</sup> De gemiddelde ernst van de problemen is 3,54 (Vogelaarwijken) versus 3,39 (controlegroep), het aandeel respondenten in de rol van eiser 66,3% versus 70,4%, het aandeel bestuursrechtelijke problemen (exclusief werkgerelateerde problemen van werknemers in overheidsdienst) 17,8% versus 11,4%, en het aandeel problemen ontstaan vóór 2004 30,7% versus 8,7%.

Een en ander roept de vraag op of hier wellicht sprake is van een cultuur van armoede. Mogelijk worden bepaalde probleemgeladen situaties niet meer als zodanig ervaren (zelfbescherming?, afstomping?), omdat ze aan de orde van de dag zijn en een oplossing met de beste wil van de wereld niet in beeld is. Dat zou alleen anders kunnen liggen, wanneer op het desbetreffende terrein sprake is van gericht overheidsbeleid dat verwachtingen wekt. Andere reden waarom de bestuursrechtelijke problemen er wat meer uitspringen dan elders in de samenleving, kan zijn dat een relatief groot deel van de betrokkenen geen betaalde baan heeft en voor inkomen en tal van voorzieningen is aangewezen op de overheid.<sup>39</sup>

## 2.7 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk hebben we een antwoord proberen te geven op de eerste onderzoeksvraag: in welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking?

Zo'n 60,5% van de respondenten blijkt naar eigen zeggen in de onderzoeksperiode 2004-2008 te maken te hebben gehad met één of meer (potentieel) juridische problemen. Bij het ondervinden van problemen treedt een zekere clustering op. Degenen die reeds met een probleem kampen, hebben een grotere kans op een volgend probleem van het zelfde type of op een probleem van een ander type. Gemiddeld hebben degenen met problemen de afgelopen vijf jaar met 3,1 problemen per persoon van doen gehad. Kijken we naar de bevolking als geheel, dan komt de frequentie van (potentieel) juridische problemen uit op gemiddeld 1,9 problemen per persoon. Deze problemen zijn niet-triviaal, in de zin dat de respondenten ze ervaren als behoorlijk ernstig.

De genoemde cijfers hebben betrekking op de totale onderzoeksperiode van vijf jaar. Kijken we meer in detail naar de cijfers, dan blijkt dat sommige problemen reeds voor het begin van de onderzoeksperiode zijn aangevangen en de respondenten langere tijd hebben beziggehouden. Anderzijds treden er niet onbelangrijke geheugeneffecten op en vergeten respondenten een deel van de problemen na verloop van tijd weer. Beide effecten kunnen worden omzeild door de schatting van de probleemfrequentie alleen te baseren op de problemen die zijn ontstaan in het laatste jaar van de onderzoeksperiode, te weten 2008. Aldus kan worden becijferd dat de gemiddelde Nederlandse burger jaarlijks met 0,6 nieuwe problemen van (potentieel) juridische aard wordt geconfronteerd.

De probleemfrequentie volgens het onderhavige onderzoek is ruim 20% lager dan volgens de Geschilbeslechtingsdelta 2003. Anno nu ondervinden minder mensen problemen en de mensen die met problemen te maken krijgen ondervinden er minder per persoon. De daling in de probleemfrequentie blijkt zich bij alle typen problemen voor te doen, maar niet steeds in dezelfde mate. De daling is met name gering bij problemen rond de aanschaf van producten en diensten, waarbij het grote aantal problemen rond een gebrekkige dienstverlening door telefoon-, internet- en kabelproviders opvalt.

Wanneer we naar een verklaring voor de afname van de probleemfrequentie zoeken, blijkt het verloop van de economische conjunctuur een mogelijke kandidaat te zijn. Maar er zijn ook tal van andere maatschappelijke ontwikkelingen (zoals een beginnende vergrijzing, een stijgend opleidingsniveau, een toenemend eigenwoningbezit, een stijgende arbeidsparticipatie enz.) die een rol kunnen hebben gespeeld. Vooralnog hebben we met twee waarnemingen van de probleemfrequentie in de loop van de tijd te weinig houvast om causale relaties te kunnen leggen. Voorts kan niet worden uitgesloten dat er – deels – sprake is van een meetfout.

<sup>39</sup> Engbersen en Staring (2000, p. 91) beschrijven de gevoelens van ressentiment jegens de overheid onder de laagste inkomensgroepen. "Zij ervaren een kloof in de contacten tussen hen en uitvoeringsambtenaren van allerlei instanties waarmee ze te maken hebben. Waar men een bepaalde mate van begrip en ondersteuning bij deze ambtenaren verwacht, ontmoet men juist wantrouwen, onbegrip, een onnavolgbare regelgeving en dwarsliggende ambtenaren."

Binnen de bevolking zijn aan de hand van demografische en sociaal-economische achtergrondkenmerken groepen te onderscheiden die significant verschillen in de mate waarin ze met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd. Behalve leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en sociale groep blijken de mate van stedelijkheid en de hoogte van het huishoudensinkomen invloed op de probleemfrequentie te hebben. Rekening houdend met alle andere factoren heeft opleiding het sterkste effect. Naarmate het opleidingsniveau stijgt, neemt het aantal problemen per persoon toe. Het verband met het inkomen is U-vormig. Mensen in de laagste en hoogste inkomensgroepen ondervinden meer problemen dan mensen met middeninkomens.

Ten slotte hebben we met behulp van aanvullend face-to-face onderzoek gericht gekeken naar het optreden van (potentieel) juridische problemen onder niet-westerse allochtonen en onder de sociaal kwetsbaren. De niet-westerse allochtonen blijken iets meer problemen te ondervinden dan de gemiddelde Nederlander, en de samenstelling van die problemen wijkt op onderdelen enigszins af. De verschillen zijn echter tamelijk bescheiden. Voor een goed beeld van de ontwikkeling van de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen in Nederland is het dan ook niet echt nodig om in het vervolg opnieuw apart onderzoek te doen onder niet-westerse allochtonen.

Dat ligt anders bij de sociaal kwetsbaren, waar de groep respondenten wel een behoorlijk afwijkend patroon laat zien. Anders dan wellicht verwacht, noemen de betrokkenen aanzienlijk minder (potentieel) juridische problemen dan de gemiddelde Nederlander. Alleen bij de subcategorie 'onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst' is de probleemfrequentie duidelijk hoger dan elders.

### **Box 3 Grensoverschrijdende geschillen**

---

Als gevolg van de voortschrijdende globalisering krijgen burgers in toenemende mate van doen met grensoverschrijdende geschillen. Buitenlandse vakanties zijn natuurlijk al lang gemeengoed. Maar waar vliegreizen en accommodaties in het recente verleden nog veelal werden geboekt bij Nederlandse reisorganisaties, gebeurt dat tegenwoordig steeds vaker via het internet rechtstreeks in het buitenland. Via datzelfde internet worden meer en meer producten aangeschaft op buitenlandse sites. Denk bijvoorbeeld aan bol.com en ebay. Studenten volgen (een deel van) hun opleiding in het buitenland. Mensen werken, al dan niet over de grens, bij een buitenlandse werkgever. Enzovoort. In het kader van het onderzoek naar het optreden van (potentieel) juridische problemen is daarom ook bekeken in hoeverre de problemen van Nederlandse burgers een grensoverschrijdend tintje hebben.

In de probleemoplossingsenquête\* is bij elk probleem gevraagd wie de (belangrijkste) wederpartij is geweest. Aansluitend is gevraagd waar deze wederpartij woonachtig / gevestigd was: (1) in Nederland, (2) in het buitenland of (3) weet niet.

Bij slechts 42 problemen laten de respondenten weten dat de wederpartij in het buitenland woonachtig / gevestigd is. Daarmee wordt duidelijk dat het bij grensoverschrijdende geschillen (vooralsnog) om relatief bescheiden aantallen gaat. Immers, het betreft niet meer dan 1,9% van het totale aantal van 2.234 problemen uit de probleemoplossingsenquête.

Deze 42 problemen zijn divers van aard. De verdeling is als volgt:

- 7 problemen op/met het werk, met een werkgever van buitenlandse origine (4 geschillen over het loon en andere arbeidsvoorwaarden, 2 geschillen over arbeidsomstandigheden, 1 ontslagkwestie na verschil van inzicht over de bedrijfsvoering);
  - 2 problemen vanwege de huur van woonruimte in het buitenland;
  - 15 grensoverschrijdende problemen met de levering van producten en diensten (6 geschillen in verband met reizen en vakanties, 9 problemen vanwege niet geleverde of gebrekkige producten, uiteenlopend van een babystoel tot DVD's, de wasmachine en een complete keuken);
-

- 
- 9 grensoverschrijdende problemen met geld (2 verzekeringskwesties, 2 problemen rondom het overboeken van geld, 3 problemen met terugbetaling na een lening, 1 onrechtmatige creditcardafschrijving, en 1 vordering vanwege aan iemand anders geleverde goederen);
  - 5 relatie- en familieproblemen (3 alimentatie- en omgangskwesties met ex-partners en 2 erfeniskwesties met familieleden in het buitenland);
  - 4 andere problemen (2 problemen rondom de aanvraag van een verblijfsvergunning, 2 gevallen van lastig gevallen worden).

Vanwege het absoluut en relatief kleine aantal en de grote diversiteit van de problemen heeft het in het vervolg niet veel zin om gedetailleerd in te gaan op de specifieke oplossingstrajecten van grensoverschrijdende problemen. Dat zullen we dan ook niet doen. Hoogstens kunnen we op basis van enkele antwoorden een indruk geven. Het lijkt erop dat problemen die ontstaan als gevolg van bestellingen bij ebay en/of betalingen via paypal bij reclameren betrekkelijk soepel worden opgelost.

---

\* Meer over deze vragenlijst in hoofdstuk 3



## 3 Oplossingsstrategieën I: de aanloop

### 3.1 Inleiding

Hoofdstuk 3 en 4 zijn gewijd aan de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag: in welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden beïnvloeden deze keuze? In dit hoofdstuk maken we een begin, doordat we kijken naar de eerste fase van het geschiloplossingstraject, de aanloop. Gaan de mensen met een probleem dat probleem te lijf? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe dan? Het vervolg van het geschiloplossingstraject – de afloop – komt aan bod in hoofdstuk 4.

Voor de analyses in dit hoofdstuk maken we gebruik van gegevens die zijn verkregen met de probleemoplossingsenquête. Paragraaf 3.2 biedt een toelichting op de dataverzameling. Vervolgens staan we in paragraaf 3.3 stil bij de keuzes die de respondenten maken aan het begin van het geschiloplossingstraject. In welke gevallen en onder welke omstandigheden blijven ze passief? Gaan ze voor advies en bijstand te rade bij deskundigen? Of nemen ze de oplossing zelf ter hand? Het beroep op rechtshulp door de rechtshulpgebruikers wordt in meer detail geanalyseerd in de paragrafen 3.4 en 3.5. Daarbij belichten we de intensiteit van en de patronen in het gebruik van rechtshulp en kijken we naar de oordelen over de geboden hulp. In paragraaf 3.6 gaan we na of er barrières optreden bij het inschakelen van deskundigen, waardoor het er mogelijk ongewild niet van is gekomen of waardoor het beroep minder/anders is geweest dan eigenlijk gewenst.

In paragraaf 3.7 vergelijken we de resultaten over de huidige onderzoeksperiode 2004-2008 met de bevindingen van het vorige deltaonderzoek over de periode 1998-2002. De resultaten van het face-to-face onderzoek, waarbij de oplossingsstrategieën van niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren worden vergeleken met die van de gemiddelde Nederlander, komen in paragraaf 3.8 aan de orde. Paragraaf 3.9 vat de bevindingen van dit hoofdstuk samen.

### 3.2 De probleemoplossingsenquête

Waar we in het vorige hoofdstuk gebruik maakten van de gegevens van de screeningsenquête, is het nu de beurt aan de probleemoplossingsenquête. Daarmee is namelijk gedetailleerde informatie verzameld over de door de respondenten bij problemen bewandelde paden, over de inzet en de kosten, en over de bereikte resultaten. Ten behoeve van de diepgang is bij de probleemoplossingsenquête per respondent slechts één probleem onder de loep genomen, te weten het eerste probleem dat zich na 1 januari 2004 aandeed. In totaal hebben 2.268 respondenten de desbetreffende vragenlijst van de internetenquête ingevuld.<sup>40</sup>

Nadere controle, waarbij de antwoorden op de open vragen een belangrijke rol speelden, wees uit dat in een aantal gevallen sprake was van:

- een strafrechtelijke kwestie (11x),
- een probleem van iemand anders, al dan niet binnen het gezin (2x),
- een zakelijk conflict waarmee betrokkene te maken had als bedrijfshoofd of als verkopende partij (5x),
- een strikt medisch probleem (1x),
- een probleem met een aanvangsdatum in 2009 (2x), of
- een niet nader te interpreteren en corrigeren inconsistentie van de antwoorden (13x).

<sup>1</sup> Na invulling van de screeningsenquête bleken 2.940 respondenten in aanmerking te komen voor de hoofdenquête, dat wil zeggen: deze ondervraagden hadden ten minste één niet-triviaal probleem gerapporteerd met een aanvangsdatum na 1 januari 2004. Van de personen die kwalificeerden voor de probleemoplossingsenquête, hebben er vervolgens 2.268 de vragenlijst daadwerkelijk ingevuld. Het responspercentage bedraagt dus 77,1%.

In de eerste vijf situaties moest worden vastgesteld dat de beschreven problemen buiten de reikwijdte van het onderhavige onderzoek vallen, bij de zesde groep moest de vragenlijst als onbruikbaar terzijde worden gelegd. Uiteindelijk bleven er 2.234 vragenlijsten over, die verwijzen naar even zoveel problemen.

In beginsel leidt een selectie die zich per respondent beperkt tot het eerste probleem dat zich na 1 januari 2004 heeft voorgedaan, tot een aselechte steekproef uit de totale pool van problemen. Er kan echter een vertekening optreden wanneer bepaalde typen problemen vanwege geringere ernst en/of een geheugeneffect relatief minder vaak worden gemeld naarmate ze verder terug liggen in de tijd. In het vorige hoofdstuk (par. 2.2.6) hebben we vastgesteld dat er ten aanzien van bepaalde typen problemen (aanschaf van producten en diensten, geld) inderdaad een geheugeneffect valt waar te nemen. Om te bezien in hoeverre dit tot een vertekening leidt, vergelijken we in tabel 17 de verdeling van de problemen over de verschillende typen volgens de screenings- en de probleemoplossingsenquête. Daarbij zij aangetekend dat we ons vanaf nu zullen beperken tot de probleemttypen 1 tot en met 10 en de vangnetcategorieën 11 tot en met 13 buiten beschouwing laten. Reden daarvoor is dat de probleemoplossingsenquête ons, met name in de antwoorden op een aantal open vragen, zoveel informatie aanreikt dat het mogelijk bleek om de vangnetproblemen terug te voeren tot de hoofdtypen 1 tot en met 10. De respondenten blijken de lijsten met subcategorieën soms wat restrictiever te hebben opgevat dan was bedoeld.

**Tabel 17 Problemen uit de screeningsenquête en de probleemoplossingsenquête, verdeling naar probleemtype, in %**

Probleemtype	In screenings- enquête N=9.299	Idem, ontstaan in/na 2004 N=7.477	Idem, ontstaan in 2008 N=2.876	In probleem- oplossings- enquête N=2.234
1 Op/met werk	23,5	22,1	18,3	26,2
2 Bezit onroerend goed	13,8	13,1	10,5	15,7
3 Verhuren onroerend goed	1,6	1,7	1,5	1,5
4 Huren woonruimte e.d.	7,9	7,3	5,7	7,8
5 Aanschaf product/dienst	27,2	30,8	38,5	24,4
6 Geld	13,8	14,6	17,9	12,7
7 Relatie en familie	5,7	4,8	3,5	6,6
8 Kinderen onder 18	1,5	1,3	1,0	1,5
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	2,3	1,6	0,8	1,5
10 Overig (discrim., laster e.d.)	2,8	2,6	2,3	2,1
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabel 17 maakt duidelijk dat de set van 2.234 problemen in de probleemoplossingsenquête inderdaad op hoofdlijnen representatief is voor de totale pool van problemen die door de respondenten is gemeld. Desondanks is er, zoals te verwachten, een vertekening ten opzichte van de problemen zoals die zich jaarlijks nieuw aandienen. In dat perspectief zijn problemen rondom de aanschaf van producten en diensten en geld in de probleemoplossingsenquête ondervertegenwoordigd, en problemen rondom werk, het bezit van onroerend goed en de relatie- en familiesfeer oververtegenwoordigd.<sup>41</sup>

**Tabel 18 Problemen uit de probleemoplossingsenquête, naar jaar van ontstaan**

	2004	2005	2006	2007	2008	Totaal
Aantal problemen	567	457	408	383	419	2.234
In % van totaal	25,4	20,5	18,3	17,1	18,8	100,0

<sup>41</sup> De selectie op basis van het eerste probleem dat zich na 1 januari 2004 heeft voorgedaan, had mede tot doel te bereiken dat zo veel mogelijk problemen in de probleemoplossingsenquête het volledige (eventueel langdurige) oplossingstraject zouden hebben doorlopen. Tegelijk werd beoogd het beroep op het geheugen van de respondenten te beperken tot (maximaal) vijf jaar, een termijn die voor problemen en conflicten van een zekere ernst nog (net) acceptabel leek.



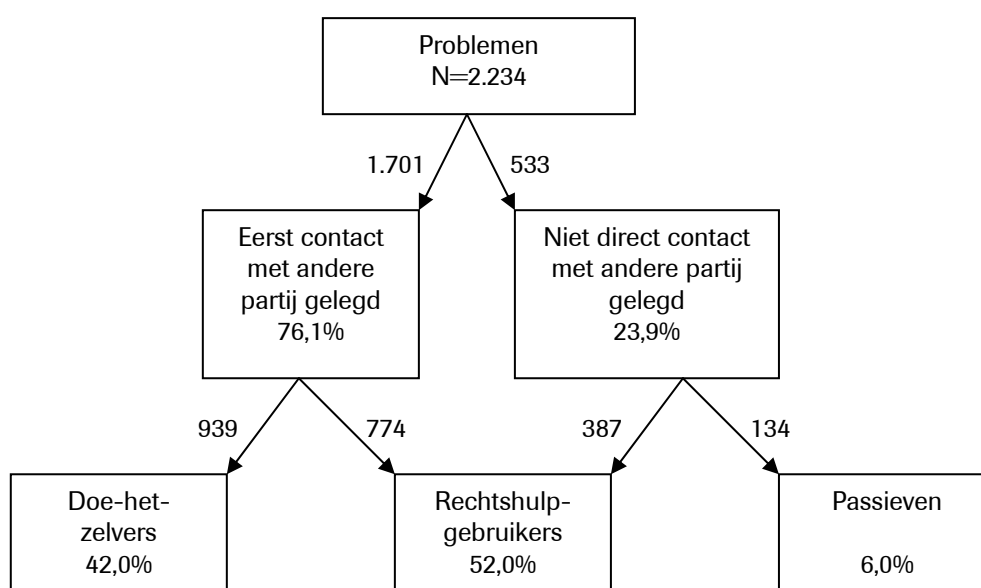
Ter informatie van de lezer geeft tabel 18 de verdeling over de tijd van het ontstaan van de problemen uit de probleemoplossingsenquête. Als logisch uitvloeisel van de gevolgde systematiek zijn problemen vroeg in de onderzoeksperiode ruim vertegenwoordigd.

### 3.3 Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers

#### 3.3.1 Een overzicht

Figuur 1 geeft een overzicht van de eerste stappen van het geschiloplossingstraject voor alle 2.234 problemen uit de probleemoplossingsenquête.

**Figuur 1** Overzicht van de gevolgde oplossingsstrategieën (alle percentages verwijzen naar het totaal van de 2.234 problemen uit de probleemoplossingsenquête)



De figuur laat zien dat 76,1% van de personen die tegen een probleem zijn aangelopen (1.701 gevallen), eerst contact hebben opgenomen met de andere partij. Naar aanleiding van dat contact is een flinke groep respondenten (774 gevallen) alsnog bij deskundigen voor advies of hulp te rade gegaan. De overigen (939 gevallen) hebben ervoor gekozen om voor de aanpak van het probleem verder op eigen kracht te vertrouwen.

Kijken we vervolgens naar de groep van 23,9% (533 gevallen) die niet direct contact heeft gelegd met de andere partij, dan blijkt dat een meerderheid ervan (387 gevallen) zich meteen tot een deskundige heeft gewend voor advies of hulp. Er resteert een groep van 6,0% (134 gevallen) die ten tijde van de enquête (nog) helemaal niets aan het oplossen van het probleem heeft gedaan.

Deze laatste groep zullen we in het vervolg aanduiden als ‘juridisch passieven’, of kortweg: ‘passieven’. De personen die het probleem op eigen kracht aanpakken, zonder beroep op rechtshulp, vormen de groep ‘doe-het-zelvers’. De respondenten die zich op enig moment, direct of na contact met de andere partij, tot een deskundige wenden voor advies of hulp, noemen we ‘rechtshulpgebruikers’.

Alles bijeen blijken de respondenten bij 52% van de problemen (1.161 gevallen) een of meer deskundige personen of organisaties ingeschakeld te hebben.

### 3.3.2 *Reactiepatroon in samenhang met probleemtype en achtergrondkenmerken*

Volgens het schema van figuur 17 reageren sommige mensen op een probleem door passief te blijven (6%), terwijl anderen in actie te komen als doe-het-zelver (42%) of als rechtshulpgebruiker (52%). Het is interessant om te weten wat bepalend is voor de keuze. In dat verband bekijken we eerst in hoeverre het reactiepatroon samenhangt met het type probleem en met de achtergrondkenmerken van de betrokkene. Vanuit theoretisch perspectief (zie Box 2 in hoofdstuk 1) is er goede reden om aan te nemen dat deze factoren een belangrijke rol spelen bij de keuze van de geschiloplossingsstrategie. Immers, het soort probleem is (mede) bepalend voor de verzameling aan keuzemogelijkheden die aan het begin van de rit openstaan (Is, bijvoorbeeld, een gang naar de rechter noodzakelijk? Bestaat er voor dit type probleem een buitengerechtelijke procedure? Enz.) De achtergrondkenmerken van de respondent zoals opleidingsniveau, sociaaleconomische positie, leeftijd en burgerlijke staat geven een indicatie van de economische en sociaalpsychologische hulpbronnen waarover de rechtzoekende kan beschikken. Die hulpbronnen bepalen (mede) welke van de beschikbare keuzemogelijkheden het beste resultaat in het vooruitzicht stelt (Weet de betrokkene welke opties er zijn? Kan de betrokkene zelf goed zijn woordje zijn? Enz.).

#### *Type probleem*

Tabel 19 geeft de samenhang tussen het reactiepatroon en het type probleem. Er blijken significante verschillen te zijn in de wijze waarop op verschillende typen problemen wordt gereageerd. Problemen met de aanschaf van producten en diensten en met de huur van woonruimte worden relatief vaak door de betrokkenen zelf aangepakt. Problemen op het werk, in de relatie- en familiesfeer, met kinderen onder de achttien, met gezondheid vanwege werk of ongeluk en overige (waaronder discriminatie) leiden daarentegen relatief vaak tot het inschakelen van deskundigen voor advies of hulp.

**Tabel 19 Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, in % van het aantal problemen, naar probleemtype**

	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulpgebruikers	Aantal problemen
Totaal	6,0	42,0	52,0	2.234
1 Op/met werk	7,7	33,8 <sup>-</sup>	58,5 <sup>+</sup>	586
2 Bezit onroerend goed	5,7	37,3	57,0	351
3 Verhuren onroerend goed	18,2 <sup>+</sup>	36,4	45,5	33
4 Huren woonruimte e.d.	4,6	53,4 <sup>+</sup>	42,0 <sup>-</sup>	174
5 Aanschaf product/dienst	5,3	61,3 <sup>+</sup>	33,4 <sup>-</sup>	545
6 Geld	4,9	43,7	51,4	284
7 Relatie en familie	4,7	15,5 <sup>-</sup>	79,7 <sup>+</sup>	148
8 Kinderen onder 18	0,0	24,2 <sup>-</sup>	75,8 <sup>+</sup>	33
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	6,1	15,2 <sup>-</sup>	78,8 <sup>+</sup>	33
10 Overig (discrim., laster e.d.)	6,4	23,4 <sup>-</sup>	70,2 <sup>+</sup>	47
Civielrechtelijk	6,3	42,2	51,4	1.907
Bestuursrechtelijk	4,0	41,0	55,0	327

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

Vanuit een wat ander perspectief, blijken de betrokkenen bij de aanpak van bestuursrechtelijke problemen vaker een beroep op rechtshulp te doen dan bij civielrechtelijke problemen. Statistisch is dat verschil echter niet significant.

#### *Achtergrondkenmerken van de respondent*

Het reactiepatroon kan ook samenhangen met kenmerken van de respondent. In tabel 20 is de totale groep respondenten uitgesplitst naar een reeks achtergrondkenmerken en is voor iedere deelgroep aangegeven in welke mate men passief is gebleven, dan wel als doe-het-zelver of rechtshulpgebruiker heeft geopereerd. Het geslacht blijkt nauwelijks van belang bij de aanpak

van problemen. Wel zijn er – tot op zekere hoogte – verschillen naar leeftijd, burgerlijke staat, stedelijkheid, opleiding, inkomen en sociale groep. De cijfers suggereren dat er in de grote steden wat minder rechtshulp wordt ingeschakeld dan elders, maar het verschil is niet significant.

Bij de andere achtergrondkenmerken vinden we wel significante verschillen. Zo zijn jongeren tussen de 18 en 24 jaar relatief vaak passief, of ze proberen problemen zelfstandig te lijf te gaan. Bij mensen tussen de 35 en 44 jaar is het patroon duidelijk anders; zij zijn relatief vaak rechtshulpgebruiker. Ouderen (65+) zijn net als de jongste groep vaker doe-het-zelver en minder vaak rechtshulpgebruiker, maar niet beduidend vaak passief.

Interessant is verder de samenhang tussen rechtshulpgebruik enerzijds en opleiding en inkomen anderzijds. Onder de hoogst opgeleiden (HBO, WO) vinden we naar verhouding weinig rechtshulpgebruikers en veel doe-het-zelvers. MBO'ers maken daarentegen relatief vaak gebruik van professionele hulp. Verder zijn er onder de allerlaagste inkomens (een groep met relatief veel scholieren en studenten) significant weinig rechtshulpgebruikers, en veel passieven.

**Tabel 20 Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, in % van het rijtotaal, naar achtergrondkenmerken**

	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulpgebruikers	Totaal aantal
Totaal %	6,0	42,0	52,0	2.234
<i>Geslacht (N=2.234)</i>				
Man	5,3	42,0	52,7	1.077
Vrouw	6,7	42,1	51,3	1.157
<i>Leeftijd (N=2.234)</i>				
18-24	11,7 <sup>+</sup>	51,1 <sup>+</sup>	37,2 <sup>-</sup>	180
25-34	7,0	45,2	47,8	460
35-44	3,8 <sup>-</sup>	37,4 <sup>-</sup>	58,8 <sup>+</sup>	527
45-54	4,7	39,4	55,9	444
55-64	6,3	37,8	55,9	349
65+	6,6	49,3 <sup>+</sup>	44,2 <sup>-</sup>	274
<i>Burgerlijke staat (N=2.234)</i>				
Ongehuwd	6,5	47,9 <sup>+</sup>	45,6 <sup>-</sup>	428
Ongehuwd samenwonend	5,8	37,5	56,7	224
Gehuwd*	6,2	42,8	51,0	1.343
Gescheiden	3,6	28,6 <sup>-</sup>	67,9 <sup>+</sup>	168
Weduwe(naars)staat	5,6	38,0	56,3	71
<i>Stedelijkheid (N=2.234)</i>				
Zeer sterk	6,6	48,9	44,5	366
Sterk	6,1	40,5	53,3	735
Matig	6,2	42,0	51,8	502
Weinig	4,5	40,9	54,6	403
Niet	7,0	37,7	55,3	228
<i>Opleiding** (N=2.232)</i>				
Lager	10,6	51,1	38,3	47
LBO	7,6	38,2	54,2	288
MAVO	5,7	41,7	52,6	175
MBO	5,4	38,2 <sup>-</sup>	56,4 <sup>+</sup>	738
HAVO, VWO	4,0	37,1	58,9	175
HBO, WO kand./bachelor	6,1	46,7 <sup>+</sup>	47,1 <sup>-</sup>	522
WO doctoraal/master	6,3	48,8 <sup>+</sup>	44,9 <sup>-</sup>	287
<i>Inkomen huishouden*** (N=1.898)</i>				
Minder dan 9.500	16,1 <sup>+</sup>	46,4	37,5 <sup>-</sup>	56
9.500 tot 15.000	7,1	32,7	60,2	98
15.000 tot 20.500	5,9	35,3	58,8	102
20.500 tot 28.500	6,1	43,9	50,0	264
28.500 tot 34.000	7,0	45,3	47,7	285
34.000 tot 45.000	6,1	37,6	56,3	378
45.000 tot 56.000	5,1	44,5	50,4	254
56.000 tot 68.000	3,0	42,1	54,8	197
68.000 tot 91.000	4,2	44,3	51,5	167
91.000 en meer	6,2	45,4	48,5	97
<i>Sociale groep (N=2.052)</i>				
Zelfstandige	1,8	34,5	63,7 <sup>+</sup>	113
Werkzaam bij overheid	4,0	38,1	57,9	202
Elders in loondienst	6,4	42,5	51,1	1.215
Uitkeringsgerechtigd	3,7	29,9 <sup>-</sup>	66,3 <sup>+</sup>	187
Gepensioneerd	6,0	50,7 <sup>+</sup>	43,3 <sup>-</sup>	300

\* Incl. geregistreerd partnerschap.

\*\* Betreft hoogst genoten, al dan niet voltooide opleiding.

\*\*\* Betreft bruto jaarinkomen van huishouden in euro's.

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

### 3.3.3 Specifieke kenmerken van probleem en respondent

Het probleemtype en de achtergrondkenmerken geven een algemene karakterisering van het probleem en de respondent in kwestie. Naast deze algemene kenmerken zijn er ook meer specifieke elementen van het probleem en de respondent, die bij de keuze van de geschiloplossingsstrategie een rol kunnen spelen. Het gaat daarbij om elementen die zijn gerelateerd aan de verwachte baten en kosten van (verschillende manieren van) het aanpakken van het probleem. In dat verband besteden we aandacht aan:

- de ernst van het probleem,
- de verwachte opbrengst, als resultante van het financieel belang dat in het geding is en de verwachte kans op succes,
- de complexiteit van het probleem,
- de rol van de respondent in het geschil (Is hij eiser of gedaagde?),
- de aard van de andere partij (Moet de respondent het opnemen tegen een particulier, een bedrijf/organisatie of de overheid?),
- het al dan niet beschikken over een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering, en
- het al dan niet lid zijn van een vakbond.

In deze paragraaf brengen we de genoemde factoren elk afzonderlijk in verband met het reactiepatroon van de respondent. In paragraaf 3.3.4 ondernemen we een multivariate analyse, om de onderlinge samenhang te bestuderen tussen alle variabelen die een rol (lijken te) spelen bij de keuze van een geschiloplossingsstrategie.

#### *Ernst van het probleem*

In hoofdstuk 2 hebben we gezien dat problemen variëren in de mate waarin ze de respondent bezig houden. Te verwachten is dat respondenten bij ernstige problemen eerder in actie komen en eerder deskundige hulp inroepen dan bij minder ernstige problemen. Tabel 21 laat zien dat die verwachting geheel in overeenstemming is met de feitelijke cijfers.<sup>42</sup>

**Tabel 21 Ernst van het probleem, reactiepatroon in %**

In hoeverre hield het probleem de respondent bezig?	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulp-gebruikers	Aantal problemen
Totaal	6,0	42,0	52,0	2.234
In het geheel niet	11,9	61,9	26,2 <sup>-</sup>	42
Een beetje	7,8	58,0 <sup>+</sup>	34,3 <sup>-</sup>	528
Redelijk	6,0	44,5	49,5	649
In flinke mate	5,9	35,1 <sup>-</sup>	58,9 <sup>+</sup>	794
Volledig	0,9 <sup>-</sup>	17,6 <sup>-</sup>	81,4 <sup>+</sup>	221

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

#### *Verwachte opbrengst*

Met de ernst van het probleem hebben we een algemene indicatie van het belang voor de respondent. In de probleemoplossingsenquête hebben we het belang nog wat nader proberen te concretiseren, door te vragen

of het belang van de zaak, al was het maar gedeeltelijk en bij benadering, in geld was uit te drukken,

zo ja, welk bedrag er dan naar schatting in het geding was,

en of het daarbij om een eenmalig of een regelmatig (bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks) terugkerend bedrag ging.

<sup>42</sup> Dat blijkt ook uit de gemiddelde ernst. De problemen waarbij de respondenten passief blijven of doe-het-zelven, hebben een gemiddelde ernst van 3,0 op een 5-punts schaal, lopende van 1=het probleem hield de betrokkene in het geheel niet bezig tot 5=de betrokkene werd er volledig door in beslag genomen. De problemen waarbij de respondenten rechtshulp inschakelen zijn met een gemiddelde score van 3,5 significant ernstiger.

Op basis van deze gegevens kan het financiële belang van de zaak worden berekend. Verder hebben we de respondenten gevraagd om terug te denken aan het moment voor ze tot actie besloten en aan te geven hoe waarschijnlijk ze het toen achtten dat ze zouden bereiken wat ze wilden. Door het financiële belang van de zaak te vermenigvuldigen met de kans op succes verkrijgen we een indicatie van de door de respondenten verwachte opbrengst bij het aanpakken van het probleem.<sup>43</sup> Al met al hebben we voor 990 respondenten, 44% van het totaal, een schatting van de verwachte opbrengst. De mediaan daarvan ligt rond de € 750. Zoals tabel 22 laat zien, is er een duidelijke en significante samenhang tussen de verwachte opbrengst en het reactiepatroon. Wanneer de verwachte opbrengst heel laag is, omdat het financieel belang en/of de verwachte kans op succes gering is, kiezen de respondenten naar verhouding vaak voor passiviteit. Naarmate de verwachte opbrengst hoger wordt, komen de respondenten sneller in actie, in eerste instantie als doe-het-zelver, bij hoge(re) bedragen als rechtshulpgebruiker.<sup>44</sup>

**Tabel 22 Verwachte opbrengst, reactiepatroon in %**

Verwachte opbrengst	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulpgebruikers	Aantal problemen
Totaal	3,0	44,3	52,6	990
25 of minder	20,0 <sup>+</sup>	62,9	17,1 <sup>-</sup>	35
26 tot 50	12,8 <sup>+</sup>	61,5	25,6 <sup>-</sup>	39
51 tot 100	4,5	64,8 <sup>+</sup>	30,7 <sup>-</sup>	88
101 tot 250	2,9	64,5 <sup>+</sup>	32,6 <sup>-</sup>	138
251 tot 500	3,1	48,8	48,0	127
501 tot 1.000	2,3	36,6	61,1	131
1.001 tot 2.500	0,7	44,2	55,1	138
2.501 tot 5.000	0,9	29,4 <sup>-</sup>	69,7 <sup>+</sup>	109
5.001 tot 10.000	1,6	21,9 <sup>-</sup>	76,6 <sup>+</sup>	64
10.001 tot 25.000	0,0	28,3	71,7	53
25.001 tot 50.000	0,0	28,9	71,1	38
Meer dan 50.000	0,0	13,3 <sup>-</sup>	86,7 <sup>+</sup>	30

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

#### *Complexiteit van het oplossingstraject*

Aan de respondenten die actie hebben ondernomen, is gevraagd hoeveel tijd ze nodig dachten te hebben voor het oplossen van het probleem, toen ze voor het eerst besloten tot het aanpakken ervan. Die verwachte tijdsduur geeft ons een indicatie van de complexiteit van het probleem. Het ligt voor de hand om te veronderstellen dat burgers bij complexe(re) problemen eerder rechtshulp zullen inschakelen dan bij relatief eenvoudige problemen. Tabel 23 bevestigt die veronderstelling.

<sup>43</sup> De berekening van de verwachte opbrengst verloopt als volgt. Ten eerste moeten eenmalige en regelmatig terugkerende bedragen (per week, per maand, per kwartaal) op één noemer worden gebracht. Omdat de duur van de regelmatig terugkerende bedragen niet gelijk is en uiteindelijk onbekend (want in de schoot der toekomst verborgen), veronderstellen we omwille van de eenvoud dat de regelmatig terugkerende bedragen beperkt blijven tot 1 jaar (door vermenigvuldiging met respectievelijk 52, 12 en 4). In de tweede plaats wordt de 5-puntsschaal voor de verwachte succeskans, lopende van 1=zeer waarschijnlijk tot 5=zeer onwaarschijnlijk, omgezet in kansen van respectievelijk 90%, 70%, 50%, 30% en 10%. Ten slotte worden, omdat het financieel belang is gemeten via klassen, de succesansen toegepast op de klassenmiddens, waarna opnieuw een frequentieverdeling in klassen wordt opgemaakt.

<sup>44</sup> We kunnen dit ook illustreren aan de hand van de mediaan van de verwachte opbrengst. Bij de respondenten die voor een passieve opstelling kiezen, is het mediane bedrag € 90, bij de doe-het-zelvers € 350 en bij de rechtshulpgebruikers € 1.400.

**Tabel 23 Verwachte duur oplossingstraject, reactiepatroon in %**

Verwachte duur	Doe-het-zelvers	Rechtshulp-gebruikers	Aantal problemen
Totaal	44,7	55,3	2.101
Minder dan 1 week	66,4 <sup>+</sup>	33,6 <sup>-</sup>	295
1 tot 2 weken	56,5 <sup>+</sup>	43,5 <sup>-</sup>	292
3 tot 4 weken	55,3 <sup>+</sup>	44,7 <sup>-</sup>	266
1 tot 2 maanden	40,9	59,1	362
3 tot 4 maanden	34,6 <sup>-</sup>	65,4 <sup>+</sup>	217
5 tot 6 maanden	26,5 <sup>-</sup>	73,5 <sup>+</sup>	132
7 tot 9 maanden	25,9	74,1	27
10 tot 12 maanden	32,3	67,7	65
Meer dan 1 jaar	24,0 <sup>-</sup>	76,0	167

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

#### *Eiser of gedaagde*

In hoofdstuk 2 hebben we reeds vastgesteld dat het goed is om stil te staan bij de rol van de respondent in het geschil. Is hij slachtoffer en moet hij, om wat gedaan te krijgen, toch echt zelf in actie komen en de dader aanspreken? Of heeft hij het probleem veroorzaakt en wordt hij aangesproken door de wederpartij, zodat hij in een reactieve positie verkeert? In tabel 24 zien we dat het reactiepatroon inderdaad significant varieert met de rol van de betrokkene. Eisers treden relatief vaak op als doe-het-zelvers. Gedaagden kunnen het zich blijkbaar wat vaker dan eisers permitteren om een passieve opstelling te kiezen. Daar staat tegenover dat ze zich ook vaker dan eisers gedwongen zien om rechtshulp in te schakelen, teneinde zich goed te kunnen verweren.

**Tabel 24 Eiser of gedaagde, reactiepatroon in % van aantal problemen**

Eiser/gedaagde	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulp-gebruikers	Aantal problemen
Totaal	6,0	42,0	52,0	2.234
Eiser	4,8	46,1 <sup>+</sup>	49,0	1.678
Gedaagde	9,5 <sup>+</sup>	29,7 <sup>-</sup>	60,8 <sup>+</sup>	556

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

#### *Aard andere partij*

In navolging van Galanter (1974) vermoeden we dat het verschil uitmaakt of de tegenpartij een burger is, die in de regel een 'one shotter' zal zijn, dan wel een bedrijf of een organisatie, die veelal als 'repeat player' te karakteriseren zal zijn. Waarschijnlijk heeft de 'repeat player' meer hulpbronnen tot zijn beschikking, kan hij profiteren van schaalvoordelen en heeft hij minder last van risicoaversie. Dat kan de kosten-batenafweging voor een burger die een geschil met een dergelijke 'repeat player' wil aanpakken, negatief beïnvloeden. Het is niet onlogisch om een geschil met zo'n tegenpartij niet hoger op te spelen dan strikt nodig. Van zijn kant gaat een 'repeat player' mogelijk wat zakelijker om met klachten. Zo zal een 'repeat player' minder kansrijke zaken, vanwege mogelijke precedentwerking, niet snel doorzetten tot voor de rechter.

In tabel 25 hebben we op basis van de beschikbare gegevens over de tegenpartij in het geschil een indeling gemaakt naar: burger, bedrijf of andere particuliere organisatie, overheid of overheidsinstelling en een restcategorie onbekend.<sup>45</sup> Bij geschillen met andere burgers blijken de respondenten vaker rechtshulp in te schakelen dan bij geschillen met bedrijven en organisaties.

<sup>45</sup> In de enquête is gevraagd naar de tegenpartij, in de zin van: de werkgever, de verhuurder, de burens, het ziekenhuis, een winkel, de overheid enz. Maar we kennen niet diens juridische status of omvang. Dat neemt niet weg dat we een toerekening hebben gemaakt.

**Tabel 25 Aard andere partij, reactiepatroon in %**

Aard andere partij	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulp-gebruikers	Aantal problemen
Totaal	6,0	42,0	52,0	2.234
Burger	7,1	27,9 <sup>-</sup>	65,0 <sup>+</sup>	423
Bedrijf / organisatie	5,6	48,4 <sup>+</sup>	46,1 <sup>-</sup>	1.261
Overheid	4,0	44,0	52,0	277
Onbekend	8,4	32,6 <sup>-</sup>	59,0	273

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

#### *Bezit van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering*

Volgens cijfers van het Verbond van Verzekeraars is het aantal gezinspolissen gestegen van 1,3 miljoen in 2002 naar 2,2 miljoen in 2008, een stijging met 67%. Het aantal verkeerspolissen is in diezelfde periode met 12% afgenomen van 1,6 miljoen naar 1,4 miljoen.<sup>46</sup> Om de groeiende rol zichtbaar te kunnen maken, hebben we aan alle respondenten gevraagd of ze in het bezit waren van een rechtsbijstandverzekering, en zo ja welke probleemtypen waren gedekt. Van het totale aantal deelnemers aan de screeningsenquête gaf 62,3% aan op enigerlei wijze verzekerd te zijn voor rechtsbijstand. Onder de verzekerden was de verdeling qua dekking als volgt:

- verkeer 73,7%
- werk en inkomen 49,5%
- wonen en consumentinkopen 52,5%
- letselschade als gevolg van medische fouten 39,5%
- anders / weet niet 25,1%.

Tussen de modules zit duidelijk overlap, veel mensen hebben een polis waarbij verschillende probleemtypen zijn gedekt. Ter wille van de overzichtelijkheid onderscheiden we, net als het Verbond van Verzekeraars, twee typen polissen: enerzijds een verkeersdekking en anderzijds een gezinsdekking waaronder we alle andere gevallen samen nemen.

Wanneer we ons verder tot de gezinspolissen beperken, blijken 1.234 van de 2.234 deelnemers aan de probleemoplossingsenquête over zo'n rechtsbijstandverzekering te beschikken. Een respondent met een rechtsbijstandverzekering kan verwachten dat de juridische kosten die uiteindelijk voor zijn rekening zullen komen als hij tot actie overgaat, beperkt zullen blijven. Om die reden zal zijn kosten-batenafweging eerder positief uitvallen. Zoals tabel 26 laat zien, blijven respondenten met een gezinspolis inderdaad minder vaak passief en doen ze vaker een beroep op rechtshulp.

**Tabel 26 Bezit gezinspolis rechtsbijstandverzekering, reactiepatroon in %**

In bezit gezinspolis	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulp-gebruikers	Aantal Problemen
Totaal	6,0	42,0	52,0	2.234
Nee	7,5	47,4 <sup>+</sup>	45,1 <sup>-</sup>	1.000
Ja	4,8	37,7 <sup>-</sup>	57,5 <sup>+</sup>	1.234

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

#### *Lidmaatschap vakbond*

Een soortgelijke redenering geldt voor het lidmaatschap van een vakbond. Leden hebben bij werkproblemen immers toegang tot de ondersteuning en rechtshulp van de vakbond. Tabel 27 legt het verband met het reactiepatroon van de respondenten. Bij werkproblemen schakelen vakbondsleden significant vaker rechtshulp in.

<sup>46</sup> Bron: *Verzekerd van cijfers*, verschillende jaren.



**Tabel 27 Lidmaatschap vakbond, reactiepatroon in %**

Lidmaatschap vakbond	Passieven	Doe-het-zelvers	Rechtshulp-gebruikers	Aantal problemen
Totaal	6,0	42,0	52,0	2.234
Probleem op/met werk, lid	7,0	18,9 <sup>-</sup>	74,1 <sup>+</sup>	185
Probleem op/met werk, geen lid	8,0	40,6	51,4	401
Ander type probleem, lid	3,5	41,5	55,0	453
Ander type probleem, geen lid	6,1	46,3 <sup>+</sup>	47,6 <sup>-</sup>	1.195

+/- Het desbetreffende percentage is significant hoger dan wel lager dan het gemiddelde van de kolom. Chi-kwadraat toets op 0,05-niveau, gecorrigeerde residuen > +/- 2.

De tabel laat ook zien dat het effect van het vakbondslidmaatschap niet geheel beperkt is tot werkproblemen. Ook bij andersoortige problemen zijn vakbondsleden vaker geneigd om in actie te komen en rechtshulp in te schakelen dan niet-leden. Blijkbaar zijn de mensen die vakbondslid worden, wat actiever en assertiever dan anderen wanneer hun belangen op het spel staan. Overigens zijn de verschillen in het reactiepatroon van niet-leden bij werkproblemen en van leden en niet-leden bij andersoortige problemen beperkt.

### 3.3.4 Naar een verklaring van het reactiepatroon

In het voorgaande hebben we een reeks algemene en specifieke kenmerken van het probleem en de respondent in kwestie afzonderlijk in beschouwing genomen. Dat heeft ons geleerd dat het reactiepatroon varieert met verschillende probleem- en persoonskenmerken. Die beschrijving van de samenhangen geeft ons echter geen betrouwbaar beeld van de causaliteit van de verbanden. Het is heel wel denkbaar dat we bij sommige factoren alleen maar een samenhang vinden, omdat we op dat moment een andere factor die wel in causaal verband staat, buiten beschouwing laten.

We geven een voorbeeld. Zoals we uit paragraaf 2.5 weten, zijn sociaaleconomische en demografische kenmerken van invloed op de mate waarin personen met diverse typen problemen te maken krijgen. Zo hebben personen tussen de 35 en 44 jaar relatief vaak problemen op het werk en met kinderen onder de achttien.<sup>47</sup> Volgens tabel 19 geven precies deze problemen relatief vaak aanleiding tot het inschakelen van deskundigen. Wanneer we dan in tabel 20 zien dat personen tussen de 35 en 44 jaar relatief vaak rechtshulpgebruiker zijn, kan dat het gevolg zijn van een keuze die wordt ingegeven door de leeftijdsfase, los van het type van de problemen die in het geding zijn. Maar het kan ook het gevolg zijn van het feit dat deze personen met specifieke problemen te maken hebben. Er kan natuurlijk ook sprake zijn van een combinatie van deze elementen.

Om de bijdrage van de verschillende factoren te onderscheiden, en hun relatieve betekenis te bepalen, hebben we logistische regressies uitgevoerd voor de keuze tussen een passieve en een actieve opstelling en voor de keuze tussen doe-het-zelven en rechtshulpgebruik. In die logistische regressies hebben we alle algemene en specifieke probleem- en persoonskenmerken meegenomen, die in het voorgaande in verband zijn gebracht met het reactiepatroon van de respondenten. Aldus kan het netto effect van iedere factor afzonderlijk worden bepaald.<sup>48</sup>

In de eerste plaats zoeken we naar een verklaring waarom een deel van de respondenten kiest voor een passieve in plaats van een actieve opstelling. Wanneer we alle algemene en specifieke probleem- en persoonskenmerken in de analyse betrekken, blijkt het type probleem geen significante rol te spelen. Van de achtergrondkenmerken van de respondenten is alleen leeftijd van belang: jongeren stellen zich het vaakst passief op, gevolgd door 65-plussers. Leeftijd verklaart overigens de keuze voor een passieve houding slechts voor 1,3%.

Veel belangrijker zijn enkele specifieke kenmerken van het probleem en de respondent. De keuze voor passiviteit wordt voor 7,5% verklaard door de verwachte opbrengst. Naarmate de

<sup>47</sup> Zie tabel 6 in bijlage 3.

<sup>48</sup> Zie bijlage 6, tabellen 3 en 4 voor meer details.

verwachte opbrengst van een probleem lager is, kiezen mensen eerder voor een passieve houding. De ernst van het probleem speelt op dezelfde manier een rol, zij het in iets mindere mate. Het bezit van een gezinsspolis zorgt ervoor dat burgers zich actiever opstellen. Met elkaar geven deze bevindingen aan dat burgers in ieder geval tot op zekere hoogte een kosten-batenafweging maken. Als de oplossing van het probleem naar verwachting weinig baten oplevert en de burger wel kosten moet maken, is hij eerder geneigd om het erbij te laten zitten. Waarbij we meteen aantekenen dat onze verklaring verre van perfect is. Alle door ons meegenomen factoren samen verklaren de keuze voor passiviteit voor ongeveer 15%.

In de tweede plaats richten we ons op de actieven en zoeken we een verklaring voor de keuze om te doe-het-zelven in plaats van rechtshulp in te schakelen. Hier blijkt het type probleem een significante invloed te hebben: problemen met producten en diensten en met huren worden bijvoorbeeld vaker zelf aangepakt dan relatie- en familie zaken en gezondheidsproblemen. Ook enkele achtergrondkenmerken spelen een rol: burgerlijke staat, sociale groep en stedelijkheid. Zo zijn ongehuwden, gepensioneerden en grootstedelingen relatief vaak doe-het-zelver. Wat betreft probleemtype en achtergrondkenmerken komen de gevonden verbanden tot op zekere hoogte overeen met de patronen in de tabellen 19 en 20. Belangrijkste punt van verschil is dat de invloed van inkomen en opleiding niet langer significant wordt bevonden, als rekening wordt gehouden met de invloed van andere factoren. De mate waarin probleemtype en achtergrondkenmerken samen een verklaring bieden voor doe-het-zelven is met 3,3% – net als bij passiviteit – bescheiden.

Ook hier geldt dat de specifieke kenmerken van probleem en respondent aanzienlijk belangrijker zijn: deze verklaren samen 27% van de keuze tussen doe-het-zelven en rechtshulpgebruik. Hoe zwaarwegender het probleem is in termen van ernst, verwachte opbrengst en complexiteit, des te vaker schakelt men rechtshulp in. Ook de aard van de andere partij, het bezit van een gezinsspolis en het lidmaatschap van een vakbond spelen een rol. Zo wordt vaker rechtshulp ingeschakeld als de andere partij ook een burger is. Tegenover een bedrijf, een organisatie of de overheid treedt men eerder in het strijdperk als doe-het-zelver. Verder schakelen mensen met een gezinsspolis vaker rechtshulp in dan mensen zonder rechtsbijstandverzekering. En bij werkproblemen doen vakbondsleden vaker een beroep op deskundig advies dan niet-leden.

Gegeven het aantal waarnemingen ( $N = 2.096$ ), is de totale verklaarde variantie is met 30,6% heel behoorlijk.<sup>49</sup> De bevindingen vormen een duidelijke ondersteuning van het in Box 2 geschetste theoretisch kader. Het type probleem bepaalt welke oplossingstrajecten er precies open staan voor de burger, de andere factoren beïnvloeden de afweging van baten en kosten wanneer de burger een keuze gaat maken uit de beschikbare opties. dat neemt natuurlijk niet weg dat nog altijd zo'n 70% van de variante onverklaard blijft.

### ***3.3.5 De passieven: overwegingen en voornemens***

Tot slot kijken we nog even gericht naar de 134 passieven in ons databestand. Onze multivariate analyse leverde een verklaring van de keuze voor passiviteit, waarbij tot op zekere hoogte

<sup>49</sup> Een kanttekening is op zijn plaats. De ernst van het probleem, de verwachte opbrengst en de verwachte oplossingsduur als maatstaf voor de complexiteit zijn achteraf gemeten, doordat we de respondenten hebben gevraagd om terug te denken aan het moment waarop zij voor het eerst besloten om iets aan het probleem in kwestie te gaan doen. Die meting achteraf draagt het gevaar in zich dat de antwoorden zijn gekleurd door het feitelijke verloop van het oplossingstraject. Heeft de oplossing in werkelijkheid bijvoorbeeld lang geduurd vanwege een langslappende procedure, dan kan dit de opgave van de aanvankelijk ingeschatte tijdsduur hebben vertekend. Er kan dus contaminatie met de afhankelijke variabele optreden, waardoor de gevonden effecten hoger uitvallen dan in werkelijkheid. Omdat het risico ons het grootste leek bij de schatting van de oplossingsduur, hebben we als toets op de validiteit van de resultaten een extra analyse gedaan zonder deze variabele. Het type probleem, de verwachte opbrengst en de ernst blijken dan qua invloed iets sterker naar voren te komen, de totale verklaarde variantie neemt iets af tot 27,4%. Al met al lijken de resultaten dus voldoende stabiel te zijn.

sprake leek te zijn van een kosten-batenafweging, maar die overigens verre van perfect was. In dat verband is het zinvol om na te gaan wat de passieven zelf te melden hebben over hun beslissing om het probleem niet aan te pakken.

Een zeer kleine minderheid van 5 personen (3,7%) is waarschijnlijk of zeker van plan toch nog wat aan het probleem te gaan doen, terwijl evenzoveel anderen het houden op ‘misschien wel, misschien niet’. Gevraagd naar de plannen blijken 7 van de 10 een redelijk welomlijnd idee te hebben van de te nemen stappen, variërend van contact met de wederpartij tot en met inschakelen van een officiële procedure. Ze maken zich daarbij weinig illusies. Slechts 3 van de 10 achten het waarschijnlijk of zeer waarschijnlijk dat ze bereiken wat ze willen.

De grote meerderheid van passieven (124 respondenten, 92,5% van de betrokken groep) geeft aan waarschijnlijk of zeker niets meer te zullen ondernemen in verband met het probleem. Tabel 28 laat zien welke overwegingen volgens deze respondenten een rol hebben gespeeld bij de beslissing om niets meer te ondernemen. De belangrijkste zijn:

- het probleem heeft zichzelf opgelost;
- het is niet de moeite waard om door te gaan;
- heb genoeg van de hele zaak;
- er kan niets meer aan gedaan worden.

**Tabel 28 Redenen die passieven geven om geen actie te ondernemen**

	% van aantal betrokken dat deze reden noemt*
	N=124
Het probleem heeft zichzelf opgelost	36,3
Weet niet wat ik nog kan doen	0,8
Weet niet hoe ik dat aan moet pakken	0,8
Er kan niets meer aan gedaan worden	12,1
Wacht liever af wat er gaat gebeuren	2,4
Het is niet de moeite waard om door te gaan	16,1
Heb genoeg van de hele zaak	13,7
Het kost te veel tijd en moeite	8,1
Het kost te veel geld	0,8
Wil geen slepende procedures	6,5
Wil relatie met de andere partij niet schaden	1,6
Eerdere slechte ervaringen	2,4
Iets anders, namelijk ....	33,9

\* Meer antwoorden mogelijk per persoon.

Kortom, net als bij de multivariate analyse blijkt een geringe verwachte opbrengst een factor van betekenis te zijn. In een substantieel aantal gevallen heeft het probleem zichzelf echter al eerder opgelost, een gegeven dat we in onze multivariate analyse niet hebben meegenomen. Merk verder op dat barrières in de zin van te hoge kosten of een gebrek aan kennis over hoe het probleem moet worden aangepakt, nauwelijks genoemd worden.<sup>50</sup>

<sup>50</sup> Van de 42 respondenten die de categorie ‘iets anders’ hebben ingevuld, zijn veruit de meeste antwoorden in de trant van: ben van baan veranderd, heb ontslag genomen, ben verhuisd (samen 15 keer). 5 antwoorden komen erop neer dat het probleem zichzelf heeft opgelost. In 3 gevallen is er een intentie om het eigen gedrag alsnog aan te passen om de situatie houdbaar te laten zijn. In 3 andere gevallen is het te lang geleden.

### 3.4 Patronen in het rechtshulpgebruik

#### 3.4.1 Omvang van het rechtshulpgebruik

We gaan nu meer gericht kijken naar de 1.161 rechtshulpgebruikers uit ons databestand. Bij welke deskundige personen of organisaties zijn zij te rade gegaan, en wat heeft hun dat opgeleverd?

De laatste twee kolommen van tabel 29 laten zien welke personen en organisaties al met al door de rechtshulpgebruikers zijn benaderd. Duidelijk wordt dat er sprake is van een zeer brede spreiding. Zelfs de meest geraadpleegde instanties, de advocaat en de rechtsbijstandverzekering, komen niet verder dan een marktaandeel van respectievelijk 11,3% en 10,9%. De vakbond komt uit op 8,6%, het Bureau voor Rechtshulp en het Juridisch Loket brengen het in combinatie tot 8,6%.

Ook binnen de omvangrijke categorie ‘andere personen/organisaties’ is er sprake van een grote diversiteit. Zo worden psycholoog, huisarts, arbo-arts, specialist en coach alles bijeen meer dan 50 keer genoemd, de woningbouwvereniging 17 keer en de arbodienst 13 keer. In 9 gevallen wordt melding gemaakt van contact met de Vereniging van Eigenaren (VvE).

**Tabel 29 Deskundige personen/organisaties die zijn benaderd voor advies of hulp (N=1.161)**

		Benaderd als				Totaal	
		1e	2e	3e	4e e.v.	Aantal	%
1	Sociaal raadsman/vrouw	36	20	13	11	80	3,2
2	Maatschappelijk werk	43	36	18	17	114	4,6
3	Bureau voor Rechtshulp	39	36	19	16	110	4,4
4	Het Juridisch Loket	43	28	19	15	105	4,2
5	Wets- of rechtswinkel	34	26	17	17	94	3,8
6	Vakbond, beroepsvereniging	133	31	24	25	213	8,6
7	Vereniging Eigen Huis	50	18	11	8	87	3,5
8	Consumentenvereniging	28	12	5	9	54	2,2
9	Televisieprogramma (bijv. Kassa, Radar)	22	15	7	4	48	1,9
10	Telefonische helpdesk ConsuWijzer	5	1	5	10	21	0,8
11	Rechtskundig adviseur/adviesbureau	32	26	15	18	91	3,7
12	Rechtsbijstandverzekering	132	59	38	42	271	10,9
13	Andere verzekering	21	15	4	6	46	1,9
14	Brancheorganisatie (bijv. ANVR)	11	8	3	9	31	1,2
15	Schuldhelpverleningsorganisatie	5	4	7	9	25	1,0
16	Advocaat	75	81	52	73	281	11,3
17	Notaris	27	19	15	12	73	2,9
18	Ombudsman (Nationale, lokale, anders)	9	7	6	6	28	1,1
19	Politie	88	30	14	28	160	6,4
20	Kerkelijke organisatie	10	1	4	6	21	0,8
21	Politicus, politieke partij	19	9	10	7	45	1,8
22	Andere deskundige	299	96	57	34	486	19,6
<b>Totaal benaderd</b>		<b>1.161</b>	<b>578</b>	<b>363</b>	<b>382</b>	<b>2.484</b>	<b>100,0</b>

De eerste vier kolommen van tabel 29 maken duidelijk dat nogal wat rechtshulpgebruikers niet genoeg hebben aan één instantie. Mogelijk heeft de rechtshulpgebruiker voor zijn probleem niet meteen het goede adres te pakken, mogelijk heeft het probleem meer facetten die van verschillende kanten belicht moeten worden. Van de 1.161 rechtshulpgebruikers volstaan 583 personen (50,2%) met het raadplegen van één instantie. De overige 578 rechtshulpgebruikers (49,8%) gaan meer adressen langs, waarvan er 215 twee instanties benaderen, 53 drie instanties

en 310<sup>51</sup> in vierde of latere instantie een persoon of organisatie voor advies of hulp benaderen (respectievelijk 18,5%, 4,6% en 26,7% van het totaal).<sup>52</sup> Het gemiddelde aantal benaderde adviseurs per rechtshulpgebruiker bedraagt 2,14.

Uit tabel 29 valt verder af te lezen dat er een zekere volgorde is in het raadplegen van deskundigen. Waar de vakbond verhoudingsgewijs vaak wordt benaderd als eerste adres voor advies of hulp, worden advocaten even vaak of zelfs vaker in latere instanties benaderd.

Voor een goed begrip van de bevindingen in tabel 29 moet nog worden opgemerkt dat er in de software van de internetenquête een kleine ‘bug’ heeft gezeten. Bij in ieder geval een deel van de respondenten die wilden aanvinken dat ze na de 3<sup>de</sup> adviseur geen verdere contacten met deskundigen hadden gehad, reageerde de software niet, waardoor ze gedwongen werden om toch de vraag over de 4<sup>de</sup> adviseur te beantwoorden. Een flink aantal respondenten heeft daarop bij de vraag naar de 4<sup>de</sup> adviseur gebruik gemaakt van de antwoordmogelijkheid ‘anders, namelijk..’ en alsnog ‘geen’ ingevuld. Vanzelfsprekend hebben we in die gevallen het probleem verholpen door hercodering van de antwoorden. Het is echter mogelijk dat niet alle respondenten zo adequaat hebben gehandeld, waardoor de hoeveelheid gerapporteerde contacten in 4<sup>de</sup> instantie enigszins overschat zou kunnen zijn.

Tabel 30 beoogt een meer gedetailleerd beeld te geven van de (doorverwijs)patronen in de rechtshulpvraag. Omwille van de overzichtelijkheid hebben we de oorspronkelijke lijst van 22 instanties geclusterd en ons in het bijzonder gericht op een aantal kernadressen voor meer specifiek juridische hulp bij geschiloplossing.

<sup>51</sup> Het gaat bij ‘vierde en volgende’ om 310 respondenten die in totaal 382 instanties hebben benaderd.

<sup>52</sup> We merken op dat er in de software van de internetenquête een kleine ‘bug’ heeft gezeten. Bij in ieder geval een deel van de respondenten die wilden aanvinken dat ze na de 3e adviseur geen verdere contacten met deskundigen hadden gehad, reageerde de software niet, waardoor ze gedwongen werden om toch de vraag over de 4e adviseur te beantwoorden. Een flink aantal respondenten heeft daarop bij de vraag naar de 4e adviseur gebruik gemaakt van de antwoordmogelijkheid ‘anders, namelijk’ en alsnog ‘geen’ ingevuld. Vanzelfsprekend hebben we in die gevallen het probleem verholpen door hercodering van de antwoorden. Het is echter mogelijk dat niet alle respondenten zo adequaat hebben gehandeld, waardoor de hoeveelheid gerapporteerde contacten in 4e instantie enigszins overschat zou kunnen zijn.

**Tabel 30 Patronen in de rechtshulploop**

Overgangspatronen van 1e/2e/3e contact met instantie x (kolommen) naar 2e/3e/4e e.v. contact met instantie y (rijen)

	1 <sup>e</sup> contact	1 Sociaal raadsman/vrouw	3 Bureau voor Rechtshulp	4 Juridisch Loket	5 Wets- of rechtswinkel	6 Vakbond	11 Rechtskundig adviseur	12 Rechtsbijstandverzekering	16 Advocaat	19 Politie	Overige instanties	Totaal aantal contacten
1 Sociaal raadsman/vrouw	36	9	4	2	2	3	3	4	4	2	11	80
3 Bureau voor Rechtshulp	39	5	8	7	7	6	1	9	4	3	21	110
4 Het Juridisch Loket	43	3	11	6	6	4	1	4	7	4	16	105
5 Wets- of rechtswinkel	34	1	6	7	8	5	2	5	6	0	20	94
6 Vakbond	133	6	4	3	3	23	1	6	5	0	29	213
11 Rechtskundig adviseur	32	1	4	3	4	7	6	6	11	0	17	91
12 Rechtsbijstandverzekering	132	4	12	5	4	12	5	28	9	10	50	271
16 Advocaat	75	9	13	10	7	10	8	34	52	8	55	281
19 Politie	88	0	2	1	5	1	0	2	7	20	34	160
Overige instanties	549	16	16	21	19	33	24	48	36	44	273	1.079
Totaal	1.161	54	80	65	65	104	51	146	141	91	526	2.484

Om de opbouw van tabel 30 toe te lichten, nemen we de sociaal raadslieden als voorbeeld. In de eerste rij zien we dat 36 respondenten bij het zoeken van advies en hulp zich in eerste instantie tot de sociaal raadslieden richtten. De sociaal raadslieden kregen daarnaast klandizie van 44 respondenten die eerst een of meer andere adressen langs waren geweest. In 9 gevallen was het voorafgaande contact met een andere sociaal raadsman/vrouw, in 4 gevallen met een Bureau voor Rechtshulp, in 2 gevallen met het Juridisch Loket enzovoort. In totaal hadden onze respondenten dus 80 maal contact met een sociaal raadsman/vrouw. De tweede kolom van tabel 30 laat zien dat 54 van de contacten met een sociaal raadsman of -vrouw zijn gevolgd door een contact met een andere persoon of organisatie. In 9 gevallen was het volgende contact met een andere sociaal raadsman/vrouw, in 5 gevallen met een Bureau voor Rechtshulp, in 3 gevallen met het Juridisch Loket enzovoort. Combineren we ten slotte het rijtotaal (de respondenten hadden in totaal 80 contacten met een sociaal raadsman/vrouw) met het kolomtotaal (54 contacten met een sociaal raadsman/vrouw zijn gevolgd door een andere contact), dan weten we ook dat per saldo voor 26 respondenten de sociaal raadsman/vrouw het laatste adres is geweest voor de advies- of hulpvraag.

Overzien we nu tabel 30, dan bevestigt deze het beeld van diversiteit. Er is een groot aantal adressen waar burgers met (potentieel) juridische problemen voor advies en hulp te rade gaan, en er is een breed scala van doorverwijzingen en zoekpatronen. Een paar opvallende uitschieters zijn dat contacten met de rechtsbijstandverzekering redelijk vaak gevolgd worden door hetzelfde opnieuw contact met de rechtsbijstandverzekering,<sup>53</sup> hetzelfde contact met een advocaat. Ook contacten met een vakbond en een advocaat volgen vaak op elkaar. Wat nogmaals duidelijk naar

<sup>53</sup> Dat is eigenaardig, als we ervan uit mogen gaan dat respondenten in het algemeen niet meer dan 1 geldige polis van een rechtsbijstandverzekering in huis hebben. Het suggereert dat sommige respondenten de vragen omtrent het gebruik van de 2e, 3e en 4e e.v. adviseur anders geïnterpreteerd hebben dan bedoeld. Waar de vraagstelling beoogde om contacten met verschillende *instanties* in kaart te brengen, eventueel van hetzelfde type, hebben wellicht sommige respondenten gemeend dat het ging om verschillende *contacten* met (mogelijk dezelfde) deskundigen.



voren komt, is dat ook andere dan de meer specifiek juridische instanties bij de hulpvraag in het kader van de geschiloplossing een belangrijke rol spelen, en niet alleen in eerste instantie.

### **3.4.2 Samenhang met probleemtype en achtergrondkenmerken**

Nu we een beeld hebben van de omvang van de rechtshulpvraag, gaan we na of en in hoeverre deze vraag samenhangt met het soort probleem enerzijds en de achtergrondkenmerken van de rechtshulpgebruiker anderzijds.

Allereerst brengen we in tabel 31 de rechtshulpvraag in verband met de door ons onderscheiden tien probleemtypen. We zien bijvoorbeeld dat voor problemen in de relatie- en familiesfeer en problemen met gezondheid vanwege werk of ongeluk per rechtshulpgebruiker gemiddeld meer instanties worden benaderd dan voor problemen met de aanschaf van producten en diensten. Statistisch gezien zijn de verschillen echter niet significant.

Interessant is dat het patroon in tabel 31 (het aantal contacten per rechtshulpgebruiker) sterke overeenkomsten vertoont met dat in tabel 19 (de mate van rechtshulpgebruik per probleem). Het zijn min of meer dezelfde probleemtypen die zowel een hoge mate van rechtshulpgebruik kennen als een hoog aantal contacten per rechtshulpgebruiker. Zo doet bij problemen in de relatie- en familiesfeer maar liefst 79,7% van de betrokkenen een beroep op rechtshulp (tegen 52% gemiddeld over alle problemen) en zoekt dan advies en/of hulp bij 2,45 deskundigen (tegen 2,14 gemiddeld). Beduidend minder vaak worden deskundigen ingeschakeld voor problemen met de aankoop van goederen of diensten. Wanneer zich dergelijke problemen aandienen, schakelt slechts 33,4% van de betrokkenen rechtshulp in en deze rechtshulpgebruikers schakelen vervolgens per persoon slechts 2,02 deskundigen in.

Aan de hand van tabel 31 kunnen we verder zien dat de meeste deskundigen bepaalde 'specialisaties' kennen. De vakbond wordt relatief (zeer) vaak ingeschakeld bij problemen op of met het werk, de politie bij problemen over huur/verhuur, kinderen en overig, de advocatuur bij problemen in de relatie- en familiesfeer en met gezondheid vanwege werk of ongeluk, en de rechtsbijstandverzekering bij problemen op of met het werk en met de aanschaf van producten en diensten. Andere deskundigen als de sociaal raadsman/vrouw en de rechtskundig adviseur kennen zo'n specialisatie niet of veel minder.

We kunnen de problemen ook onderscheiden naar het bestuurs- dan wel civielrechtelijke karakter ervan. Er blijkt dan een significant verschil te zijn in het aantal deskundigen dat wordt benaderd: gemiddeld 1,94 per rechtshulpgebruiker bij bestuursrechtelijke problemen versus 2,17 bij civielrechtelijke problemen. Vergelijken we dit resultaat met onze eerdere bevinding in tabel 19 ten aanzien van de mate van rechtshulpgebruik per probleem, dan zien we opmerkelijk genoeg een tegengesteld patroon. Bij bestuursrechtelijke problemen werd namelijk vaker rechtshulp ingeschakeld dan bij civielrechtelijke, te weten 55,0% versus 51,4%, overigens zonder dat het verschil significant was.

**Tabel 31 Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen/organisaties, naar probleemtype**

Type probleem	1 Op/met werk	2 Bezit onroerend goed	3 Verhuren o.g.	4 Huren woonruimte e.d.	5 Aanschaf product/dienst	6 Geld	7 Relatie en familie	8 Kinderen onder 18	9 Gezondheid	10 Overig	Totaal
Aantal rechtshulpgebruikers	343	200	15	73	182	146	118	25	26	33	1.161
Totaal aantal benaderde personen/organisaties per rechtshulpgebruiker, waarvan	2,12	2,12	2,33	2,07	2,02	2,01	2,45	1,96	2,77	2,27	2,14
1 Sociaal raadsman/vrouw	0,08	0,03	0,13	0,10	0,04	0,05	0,09	0,16	0,19	0,06	0,07
2 Maatschappelijk werk*	0,12	0,05	0,00	0,01	0,03	0,05	0,23	0,28	0,23	0,21	0,10
3 Bureau voor Rechtshulp*	0,16	0,09	0,07	0,08	0,04	0,05	0,13	0,04	0,04	0,00	0,09
4 Het Juridisch Loket*	0,09	0,06	0,27	0,14	0,03	0,12	0,15	0,00	0,19	0,06	0,09
5 Wets- of rechtswinkel*	0,09	0,04	0,07	0,21	0,08	0,03	0,14	0,04	0,04	0,03	0,08
6 Vakbond/beroepsvereniging*	0,48	0,05	0,00	0,01	0,05	0,14	0,02	0,00	0,08	0,12	0,18
7 Vereniging Eigen Huis*	0,01	0,31	0,13	0,00	0,08	0,02	0,03	0,00	0,00	0,03	0,07
8 Consumentenvereniging*	0,01	0,02	0,07	0,07	0,18	0,05	0,01	0,00	0,00	0,03	0,05
9 Televisieprogramma*	0,00	0,04	0,07	0,01	0,16	0,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,01	0,03	0,00	0,01	0,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
11 Rechtskundig adviseur	0,04	0,10	0,13	0,05	0,08	0,14	0,06	0,04	0,08	0,18	0,08
12 Rechtsbijstandverzekering*	0,28	0,21	0,13	0,10	0,35	0,27	0,09	0,08	0,12	0,21	0,23
13 Andere verzekering*	0,02	0,05	0,00	0,01	0,07	0,10	0,00	0,00	0,04	0,03	0,04
14 Brancheorganisatie*	0,02	0,00	0,00	0,00	0,12	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03
15 Schuldhulpverleningsorg.*	0,02	0,01	0,07	0,00	0,01	0,05	0,02	0,00	0,15	0,00	0,02
16 Advocaat*	0,25	0,17	0,13	0,15	0,13	0,27	0,55	0,16	0,54	0,12	0,24
17 Notaris*	0,02	0,11	0,07	0,00	0,02	0,03	0,31	0,00	0,00	0,00	0,06
18 Ombudsman*	0,01	0,01	0,00	0,03	0,03	0,08	0,00	0,00	0,00	0,09	0,02
19 Politie*	0,02	0,19	0,33	0,38	0,08	0,08	0,19	0,36	0,27	0,58	0,14
20 Kerkelijke organisatie*	0,01	0,00	0,00	0,03	0,01	0,01	0,09	0,00	0,00	0,00	0,02
21 Politicus/politieke partij*	0,01	0,13	0,07	0,07	0,03	0,01	0,02	0,00	0,00	0,06	0,04
Overige instanties*	0,37	0,48	0,60	0,60	0,35	0,36	0,32	0,80	0,81	0,45	0,42

\* Significant verschil tussen de probleemttypen op 0,05-niveau.

Vervolgens brengen we de rechtshulpvraag in verband met de achtergrondkenmerken van de rechtshulpgebruikers.<sup>54</sup> Het gemiddelde aantal benaderde deskundigen of instanties blijkt enigszins te verschillen naar geslacht (vrouwen meer dan mannen), naar leeftijd (25 tot 34 jarigen meer dan 65-plussers), naar burgerlijke staat (gescheidenen meer dan gehuwden) en naar stedelijkheid (in een middelgrote stad meer dan op het platteland). Die verschillen zijn echter niet significant. Wel significant is het verschil naar sociale groep (uitkeringsgerechtigden meer dan werknemers in dienst van de overheid). Het wellicht belangrijkste resultaat is dat de intensiteit van het rechtshulpgebruik afneemt naarmate het opleidings- en inkomensniveau stijgt.<sup>55</sup>

Kijken we naar het beroep op de afzonderlijke deskundigen, dan zien we duidelijke accentverschillen wat betreft wie bij hen aanklopt. Zo wordt de vakbond relatief vaak benaderd door

<sup>54</sup> Zie voor details bijlage 4, tabellen 1 t/m 7.

<sup>55</sup> Het verschil naar opleidingsniveau is significant, dat naar inkomen net niet ( $p=0,07$ ). Hergroeperen we de inkomens echter in 3 klassen – laag (tot € 20.500), midden (€ 20.500 tot € 45.000) en hoog (€ 45.000 of meer) – dan is ook het verschil naar inkomen significant.



mensen met middeninkomens, de politie door de lagere inkomensklassen, en de advocaat door gescheiden personen en uitkeringsgerechtigden. Jongeren tot 24 jaar doen relatief vaak een beroep op het Bureau voor Rechtshulp/ Juridisch Loket. Sociaal raadslieden zijn iets meer in trek bij de lagere opleidingsniveaus. Daarmee lijkt het erop dat de sociaal raadslieden iets meer dan de andere rechtshulpverleners de sociaal zwakkeren weten te bereiken. Ondanks de genoemde accentverschillen bedienen de meeste adviseurs een breed publiek.

### **3.4.3 Specifieke kenmerken van probleem en respondent**

Naast de algemene kenmerken van het probleem (het type) en de respondent (sociale groep, opleiding, inkomen) zijn mogelijk ook meer specifieke elementen van probleem en respondent van belang bij de keuze van de geschiloplossingsstrategie. We lopen het lijstje van paragraaf 3.3.3 weer langs, om te zien of factoren als de ernst van het probleem, de verwachte opbrengst, de aard van de andere partij of het bezit van een gezinspolis in verband staan met de intensiteit van de rechtshulpvraag.<sup>56</sup>

Allereerst blijkt het aantal contacten met deskundigen significant samen te hangen met de ernst van het probleem. Grosso modo geldt dat het rechtshulpgebruik toeneemt, naarmate het probleem de respondent meer bezig houdt. Iets dergelijks geldt voor de complexiteit en de verwachte opbrengst van het probleem. Naarmate de respondent verwacht dat de oplossing van het probleem meer tijd zal vergen en naarmate de verwachte opbrengst hoger is, wordt een intensiever beroep gedaan op het rechtshulpaanbod. Ook de aard van de andere partij is van belang. Wanneer de wederpartij een burger is, is het aantal contacten met deskundigen groter dan wanneer de wederpartij een bedrijf of organisatie is.

Verder blijkt een gedaagde wat meer contacten te hebben met deskundigen dan een eiser. Ook is de intensiteit van de rechtshulpvraag groter als de respondent in het bezit is van een rechtsbijstandverzekering. In deze laatste twee gevallen zijn de verschillen statistisch gezien echter niet significant. Het lidmaatschap van een vakbond laat geen duidelijke verschillen zien in de intensiteit van de rechtshulpvraag.

Kijken we niet alleen naar het totale aantal contacten, maar ook naar het beroep op de afzonderlijke deskundigen, dan komen patronen aan het licht die alles te maken hebben met het feit dat een aantal deskundige personen en organisaties nu eenmaal bepaalde specialisaties heeft. Zo worden consumentenverenigingen, televisieprogramma's en brancheorganisaties vooral benaderd door respondenten die wat van de andere partij gedaan willen krijgen. De Vereniging Eigen Huis wordt vooral ingeschakeld bij problemen met de overheid.

Richten we de aandacht specifiek op de advocatuur, dan blijkt de intensiteit van het beroep toe te nemen, naarmate de problemen ernstiger en complexer worden en het financiële belang groter is. De advocatuur wordt vaker ingeschakeld door respondenten die in de rol van gedaagde verkeren dan die van eiser. De advocatuur wordt ook vaker ingeschakeld als de respondenten met een andere burger te maken hebben, dan als de wederpartij een bedrijf of organisatie is. Is dat laatste het geval, dan blijken respondenten relatief vaak gebruik te maken van de vakbond of van een rechtsbijstandverzekering.

In dat verband zien we verder dat vakbondsleden (specifiek bij werkproblemen) en respondenten die beschikken over een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering (in het algemeen) minder intensief gebruik maken van de advocatuur. Tot op zekere hoogte lijken deze instanties dus uitwisselbaar.

### **3.4.4 Naar een verklaring van de intensiteit van het rechtshulpgebruik**

Gegeven dat de intensiteit van het rechtshulpgebruik blijkt te variëren met verschillende algemene en specifieke kenmerken van het probleem en de respondent, rijst weer de vraag naar de onderlinge samenhang. Daartoe hebben we een Poisson regressieanalyse uitgevoerd op het

<sup>56</sup> Zie voor details bijlage 4, tabellen 8 t/m 14.

aantal geraadpleegde deskundigen, waarin we alle algemene en specifieke probleem- en persoonskenmerken hebben meegenomen om het netto effect van elke variabele te kunnen vaststellen.<sup>57</sup>

Wanneer met andere factoren rekening wordt gehouden, maakt het voor het aantal contacten met adviseurs niet uit welk probleemtype er aan de orde is. Van de achtergrondkenmerken van de respondenten blijkt alleen het inkomen een bescheiden rol te spelen: hoe hoger het inkomen, des te minder adviseurs worden ingeschakeld. Daarbij zij aangetekend dat de inkomensvariabele alleen significant wordt bij een hergroepering in drie klassen: laag, midden en hoog.

De contactintensiteit is wel behoorlijk afhankelijk van de gepercipieerde ernst en de complexiteit van het probleem, waarbij in grote lijnen geldt dat er meer contacten zijn naarmate het probleem complexer is en als ernstiger wordt ervaren. Ook is de contactintensiteit iets hoger als de tegenpartij een particulier is. Ten slotte leidt ook het bezit van een gezinspolis tot een iets hogere intensiteit van rechtshulpgebruik.<sup>58</sup>

### ***3.4.4 Inkomen en rechtshulpgebruik, toegespitst op advocaat en rechtsbijstandverzekering***

Wanneer we controleren voor het probleemtype en voor andere achtergrondkenmerken blijkt het inkomen geen significante rol te spelen bij de keuze om rechtshulp in te schakelen. En bij de intensiteit van het rechtshulpgebruik zien we slechts een bescheiden effect, in de zin dat mensen iets minder adviseurs benaderen, naarmate het inkomen hoger is. Dat wil echter niet zeggen dat inkomen niet indirect van belang is. Zo weten we uit hoofdstuk 2 dat het inkomen een bepalende factor is voor de mate waarin mensen met problemen te maken krijgen, en voor het type van die problemen. Verder speelt het bezit van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering een zekere rol bij de keuze van de rechtzoekenden. Maar dat bezit is op zijn beurt weer gerelateerd aan het inkomen.

In deze paragraaf wagen we ons aan een nadere verkenning van de relatie tussen rechtshulpgebruik en inkomen. Meer in het bijzonder richten we ons op het gebruik van de advocatuur en rechtsbijstandverzekeringen.

#### *Gebruik van de advocatuur*

Tabel 32 geeft de samenhang tussen de met advocaten gelegde contacten enerzijds en de hoogte van het inkomen anderzijds. De onderste regel geeft een schatting van het gemiddelde aantal contacten met de advocatuur per persoon in elk van de onderscheiden inkomensklassen. Die schatting is tot stand gekomen op basis van de gegevens in de drie eerste rijen van de tabel, die aan eerdere analyses zijn ontleend. Het gemiddelde aantal contacten per persoon is het product van de probleemfrequentie (vgl. bijlage 3, tabel 11), de mate van rechtshulpgebruik bij problemen (tabel 19) en de intensiteit van de contacten met de advocatuur per rechtshulpgebruiker (bijlage 4, tabel 6).

<sup>57</sup> Zie voor details bijlage 6, tabel 5.

<sup>58</sup> Wanneer we als toets op de validiteit van de resultaten de verwachte oplossingsduur weglaten, blijven de effecten van de overige variabelen goeddeels intact. De invloed van de al zwakke factor inkomen neemt iets af (en is dan net niet meer significant), de effecten van de ernst van het probleem en de aard van de andere partij worden iets geprononceerder. De analysesresultaten lijken dus behoorlijk stabiel.

**Tabel 32 Intensiteit van contacten met de advocatuur naar huishoudinkomen**

Bruto jaarinkomen huishouden, x 1.000 euro	< 9,5	9,5 tot 15	15 tot 20,5	20,5 tot 28,5	28,5 tot 34	34 tot 45	45 tot 56	56 tot 68	68 tot 91	91 of meer
Probleemfrequentie	2,31	2,38	1,77	1,75	1,85	1,86	1,89	1,94	2,14	2,32
Mate van rechtshulpgebruik per probleem, in %	37,5	60,2	58,8	50,0	47,7	56,3	50,4	54,8	51,5	48,5
Contacten met advocatuur per rechtshulpgebruiker	0,33	0,41	0,35	0,26	0,27	0,22	0,21	0,19	0,20	0,11
Gemiddeld aantal contacten met advocatuur per persoon	0,29	0,59	0,36	0,23	0,24	0,23	0,20	0,20	0,22	0,12

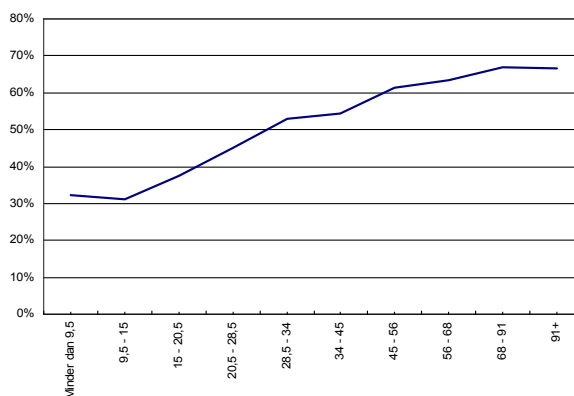
Anders dan in het onderzoek van 2003 treffen we geen U-curve aan. Zo'n U-curve zou betekenen dat zowel in de lage als in de hoge inkomensgroepen vaker een beroep op de advocatuur wordt gedaan dan door de mensen met een middeninkomen.<sup>59</sup> Volgens de onderste regel van tabel 32 neemt het beroep op de advocatuur echter geleidelijk af naarmate het inkomen toeneemt. Dat komt niet doordat de probleemfrequentie afneemt, integendeel.<sup>60</sup> Het is vooral het aantal contacten per rechtshulpgebruiker dat een dalende lijn vertoont.

Belangrijke vraag is wat die dalende lijn zou kunnen verklaren. Zijn de kosten van een advocaat voor de hoge inkomens, die de volle rekening moeten betalen omdat ze niet in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand, wellicht te hoog geworden? Of maken de hoge inkomens, meer dan anderen, gebruik van rechtsbijstandverzekeringen bij het oplossen van hun juridische problemen? We gaan daar nu nader op in.

#### *Gebruik van de rechtsbijstandverzekering*

Figuur 2 geeft weer hoe het bezit van een gezinspolis is verdeeld over de inkomensklassen. We zien een duidelijk stijgende lijn.

**Figuur 2 Gezinsdekking rechtsbijstandverzekering in %, naar bruto jaarinkomen huishouden (x 1.000 euro), N=5.166**



<sup>59</sup> In de gedachte van Schuyt e.a. (1976) zouden de kosten van het inschakelen van een advocaat voor de middeninkomens naar verhouding een grotere financiële last vormen dan voor de lage en de hoge inkomens. Immers, de middeninkomens vallen net buiten het bereik van de gesubsidieerde rechtsbijstand of worden geconfronteerd met de hoogste eigen bijdragen.

<sup>60</sup> We hebben ook nog gekeken of de typen problemen waarmee de verschillende inkomensgroepen worden geconfronteerd, een rol spelen. De laagste inkomensgroepen hebben immers relatief vaak met relatie- en familieproblemen te maken (vgl. bijlage 3, tabel 11) en juist bij dat type problemen wordt relatief veel gebruik gemaakt van rechtshulp. De aard van de problemen blijkt het grotere aantal contacten wel ten dele te kunnen verklaren, maar zeker niet volledig.

Overigens blijkt in een multivariate analyse het bezit van een gezinspolis niet alleen significant samen te hangen met het inkomen. Het bezit houdt ook verband met de mate van stedelijkheid (meer op het platteland dan in de grote steden), met leeftijd (ouderen meer dan jongeren), met sociale groep (zelfstandigen en werknemers meer dan uitkeringsgerechtigden en gepensioneerden) en met het bezit van onroerend goed.

We gaan nu kijken naar de effecten van het bezit van een gezinspolis op het gebruik van rechtshulp. Om de bevindingen op waarde te schatten, gaan we eerst na of verzekerden en onverzekerden in dezelfde mate met (potentieel) juridische problemen te maken hebben. De laatste kolom van tabel 33 laat zien dat dit duidelijk niet het geval is. Verzekerden krijgen significant meer problemen dan onverzekerden. Dat kan twee heel verschillende redenen hebben. In de eerste plaats zullen mensen die zich ervan bewust zijn dat ze een groter risico lopen op het ontstaan van problemen, zich eerder verzekeren. In de tweede plaats is het denkbaar dat polishouders een probleemgeladen situatie eerder tot een probleem laten escaleren, omdat ze zich verzekerd weten van rechtshulp.<sup>61</sup>

**Tabel 33 Frequentie van problemen, een vergelijking van respondenten met en zonder gezinspolis\*\***

	Laag inkomen		Midden inkomen		Hoog inkomen		Totaal	
	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
Verzekerd								
Probleemfrequentie	2,24	2,04	1,91	1,74	2,13*	1,83	1,97*	1,78

\* Significant verschil tussen verzekerden en onverzekerden op 0,05 niveau.

\*\* Voor de analyse is gebruik gemaakt van de data van de screeningsenquête.

Tabel 33 geeft tevens een uitsplitsing naar inkomensniveaus. Om de tabel leesbaar te houden, hebben we de inkomens daarbij gehergroepeerd in 3 klassen: laag (tot € 20.500), midden (€ 20.500 tot 45.000) en hoog (€ 45.000 of meer). Het verschijnsel dat verzekerden een groter risico lopen op (potentieel) juridische problemen, blijkt zich bij elk inkomensniveau voor te doen.

Vervolgens brengen we in kaart hoe verzekerden en onverzekerden reageren, als ze met een probleem worden geconfronteerd. In de laatste kolom van tabel 34 is af te lezen dat verzekerden gemiddeld genomen vaker dan onverzekerden rechtshulp inschakelen. Daar staat tegenover dat ze minder vaak passief blijven en minder vaak als doe-het-zelver optreden.

Wanneer we weer een uitsplitsing maken naar inkomensniveaus, wordt het verhaal wat gecompliceerder. Bij de midden- en hoge inkomens herkennen we het algemene beeld: de verzekerden schakelen significant vaker rechtshulp in dan onverzekerden. Maar bij de lage inkomens ligt dat anders. Ook daar zien we dat de verzekerden wat minder passief zijn dan de onverzekerden, maar dat uit zich vooral in meer doe-het-zelven. Er is zeker geen sprake van een groter beroep op rechtshulp.<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Als we bij de multivariate analyse van de incidentie en frequentie van problemen in paragraaf 2.5.2 het bezit van een gezinspolis meenemen, blijkt deze variabele een klein positief en significant effect te hebben. Die uitkomst suggereert dat er bij de grotere frequentie van problemen onder verzekerden niet alleen een selectie-effect in het geding is, maar ook een gedragseffect.

<sup>62</sup> Eerder integendeel. Het verschil is echter niet significant.

**Tabel 34 Reactiepatroon van verzekerden en onverzekerden bij problemen: passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers in % van kolomtotaal\***

	Laag inkomen		Midden inkomen		Hoog Inkomen		Totaal	
	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
Verzekerd								
Passieven	6,5	9,8	5,7	7,1	3,0 <sup>-</sup>	7,1	4,8 <sup>-</sup>	7,5 <sup>+</sup>
Doe-het-zelvers	40,9	34,4	37,2 <sup>-</sup>	46,6 <sup>+</sup>	38,2 <sup>-</sup>	54,4 <sup>+</sup>	37,7 <sup>-</sup>	47,4 <sup>+</sup>
Rechtshulpgebruikers	52,7	55,8	57,1 <sup>+</sup>	46,3 <sup>-</sup>	58,7 <sup>+</sup>	38,5 <sup>-</sup>	57,5 <sup>+</sup>	45,1 <sup>-</sup>

+/- Significant verschil tussen verzekerden en onverzekerden (chi-kwadraat toets, gecorrigeerde residuen >+/- 2).

\* Voor de analyse is gebruik gemaakt van de data van de probleemoplossingsenquête.

Een en ander is te verklaren in termen van een kosten-batenafweging van de betrokkenen. Voor personen met midden- en hoge inkomens die verzekerd zijn voor rechtsbijstand, is het nu eenmaal goedkoper om bij problemen rechtshulp in te schakelen. Wanneer ze onverzekerd zijn, moeten ze veelal de volle prijs betalen, of in ieder geval een substantiële eigen bijdrage zoals bij een toevoeging. Wanneer ze verzekerd zijn, kunnen ze zonder meerkosten een beroep doen op bijstand door het bureau van hun verzekeraar, en als dat bureau er niet zelf uitkomt schakelt de verzekeraar voor eigen rekening andere deskundigen in. Bij de lage inkomens is er echter geen verschil tussen verzekerden en onverzekerden, of is het verschil in ieder geval een stuk kleiner. Immers, ook onverzekerden kunnen voor weinig of geen geld terecht bij bijvoorbeeld het Bureau voor Rechtshulp/Juridisch Loket en een beroep doen op een toevoeging voor bijstand door een advocaat.

Ten slotte willen we weten welke instanties er door rechtshulpgebruikers worden ingeschakeld. Treedt er substitutie op, in de zin dat de contacten met de rechtsbijstandverzekering in de plaats komen van contacten met andere deskundigen, bij een gelijkblijvend totaal rechtshulpgebruik? Of is er een aanzuigende werking, in de zin dat de rechtsbijstandverzekering de gang naar andere deskundigen faciliteert, zodat het totale rechtshulpgebruik toeneemt? Tabel 35 geeft het antwoord.

**Tabel 35 Reactiepatroon van verzekerden en onverzekerden, gemiddeld aantal contacten met adviseurs per rechtshulpgebruiker\*\***

	Laag inkomen		Midden inkomen		Hoog Inkomen		Totaal	
	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
Verzekerd								
Gemiddeld aantal contacten, waarvan met	2,65	2,37	2,25*	1,99	2,09*	1,73	2,20	2,04
Advocatuur	0,24	0,44	0,24	0,25	0,20	0,14	0,22	0,28
Rechtsbijstandverzekering	0,35*	0,09	0,40*	0,04	0,33*	0,06	0,35*	0,05
Overig	2,06	1,85	1,61	1,70	1,56	1,53	1,64	1,71

\* Significant verschil tussen verzekerden en onverzekerden op 0,05 niveau.

\*\* Voor de analyse is gebruik gemaakt van de data van de probleemoplossingsenquête.

Gemiddeld genomen leggen verzekerden in totaal een iets grotere claim op de rechtshulp dan onverzekerden. Het verschil, 2,20 om 2,04 contacten, is statistisch echter niet significant. Wel significant verschillend is de samenstelling van de contacten met rechtshulpverleners. Voor verzekerden staan tegenover de inschakeling van de rechtsbijstandverzekering (0,35 in plaats van 0,05) significant minder contacten met de advocatuur (0,22 in plaats van 0,28).<sup>63</sup> De uitruil is echter niet één op één. Contacten met de rechtsbijstandsverzekering komen blijkbaar voor een deel in de plaats van contacten met de advocatuur (substitutie), maar er is ook een aanzuigende

<sup>63</sup> Dat onverzekerden toch nog een – beperkt – aantal contacten met rechtsbijstandverzekeringen melden, kan het gevolg zijn van ‘ruis’ in de meting (de respondent is bijvoorbeeld nu niet verzekerd en ten tijde van het probleem wel; het omgekeerde kan zich overigens ook voordoen). Maar het kan ook gaan om contacten met de rechtsbijstandverzekering van de wederpartij.

werking vanwege de lagere financiële drempel voor verzekerden om een advocaat in te schakelen.

Wanneer we ook hier een uitsplitsing maken naar inkomensniveaus, komen er opmerkelijke verschillen naar boven. Bij de lage inkomens blijkt er vooral substitutie op te treden. Voor deze inkomensgroep verandert de prijs van de advocatuur door een rechtsbijstandverzekering niet fundamenteel. Immers, ook onverzekerden kunnen met een toevoeging voor een bescheiden bedrag bij een advocaat terecht. De rechtsbijstandverzekering opent voor de lage inkomens vooral een extra loket waar ze terecht kunnen, met als mogelijk voordeel een psychologisch lagere drempel ten opzichte van de advocatuur. Bij de lage inkomens komen contacten met de rechtsbijstandverzekering dus vooral in de plaats van contacten met de advocatuur.

Bij de hoge inkomens daarentegen is er duidelijk sprake van een aanzuigende werking. Door de rechtsbijstandverzekering wordt het bij problemen een stuk goedkoper om een advocaat in te schakelen. De contacten met de rechtsbijstandverzekering monden per saldo uit in een groter beroep op de advocatuur dan zonder een dergelijke verzekering.

Bij de middeninkomens ten slotte compenseren substitutie en aanzuigende werking elkaar min of meer, zodat het beroep op de advocatuur tussen verzekerden en onverzekerden maar weinig verschilt.

#### *Tot slot*

Volgens tabel 32 varieert het beroep op de advocatuur door Nederlandse burgers met het inkomen. Dat heeft deels te maken met de probleemfrequentie, die een licht U-vormig verband laat zien. Veel belangrijker is echter de intensiteit van de contacten met de advocatuur, die daalt naarmate het inkomen stijgt. De analyse van de effecten van de rechtsbijstandverzekering heeft aannemelijk gemaakt dat dat vooral samenhangt met de feitelijke prijs. Voor onverzekerden (zie tabel 35) is er een groot verschil in de intensiteit van de contacten met de advocatuur in geval van problemen tussen lage, midden- en hoge inkomens (respectievelijk 0,43, 0,26 en 0,14). Zodra mensen verzekerd zijn voor rechtsbijstand, valt het verschil nagenoeg geheel weg (respectievelijk 0,25, 0,23 en 0,21). Wat we op dit moment in Nederland waarnemen, is een tussenstand, waarbij de lage inkomens in verhouding nog weinig verzekerd zijn. Naarmate de rechtsbijstandverzekering ook onder de lage inkomens meer gemeengoed wordt, is te verwachten dat het bestaande verschil in het beroep op de advocatuur tussen de inkomensklassen (verder) afvlakt.

### **3.5 Kenmerken van en oordelen over rechtshulp**

Om wat meer te weten te komen over de inhoud van de gezochte en verleende rechtshulp zijn aan de respondenten vragen voorgelegd over het soort hulp dat ze wilden, wat ze uiteindelijk gekregen hebben en hoe bruikbaar ze die hulp vonden.<sup>64</sup>

Allereerst kunnen we melden dat het bij gemiddeld 12,4% van de eerste contacten met een juridische dienst of organisatie om een familielid, vriend of kennis bleek te gaan. Het is aannemelijk dat dat tot op zekere hoogte drempelverlagend heeft gewerkt. Dit percentage blijft bij de tweede en derde adviseur nagenoeg gelijk, alleen bij de vierde en volgende adviseur is het iets lager (10,3%).

Met de meeste deskundigen heeft men een persoonlijke ontmoeting gehad (76,5%). Dat kon ook, omdat een flink deel van de respondenten slechts een betrekkelijk kleine afstand hoefde af te leggen (in 39,4% van de gevallen minder dan 10 km), of omdat de deskundige zelf langs kwam (15,6%). In maar 8,2% van de gevallen bedroeg de af te leggen afstand meer dan 25 km. Van de eerste deskundige waarmee contact werd gelegd, wilden betrokkenen vooral informatie over rechten en plichten (46,7%), advies over de wijze waarop ze het probleem zouden kunnen aanpakken (52,2%) en hulp bij het benaderen van de wederpartij (28,9%). Van de deskundigen

<sup>64</sup> Aan elke respondent is, voor zover van toepassing, informatie gevraagd over de eerste, tweede en derde adviseur. Voor wat betreft de eventuele vierde en volgende adviseurs is volstaan met die adviseur die voor de respondent het meest had betekend. Al met al is informatie beschikbaar over 2.412 adviseurs.



die in tweede en volgende instanties werden benaderd, wilden ze relatief wat meer informatie over juridische procedures en advies over financiële aspecten, overigens zonder dat dit overheersend werd. De vraag naar hulp bij het benaderen van de andere partij nam bij latere stappen iets af.

Tabel 36 laat zien hoe de hulpvragen zijn verdeeld over de verschillende typen deskundigen. De rechtshulp die van de sociaal raadslieden wordt verwacht, wijkt enigszins af van het soort advies en hulp dat mensen bij een Bureau voor Rechtshulp of een wetswinkel zoeken. De cliënten van de sociaal raadslieden willen meer dan bij de Bureaus voor Rechtshulp of de wetswinkels directe hulp bij het benaderen van de wederpartij en concrete adviezen over hoe het probleem te lijf te gaan (in plaats van adviezen over rechten en plichten en hulp bij het ondernemen van juridische procedures). Dit sluit aan op onze eerdere vaststelling dat de sociaal raadslieden bij uitstek de lager opgeleiden bedienen. Een deskundig advies of doorverwijzing alleen geeft deze mensen vaak onvoldoende houvast om het probleem zelf ter hand te nemen.

Advocaten worden, zoals te verwachten, vooral benaderd voor advies over procedures en hulp bij juridische stappen en procedures.

Uit de tabel blijkt dat de rechtshulpverleners een belangrijke rol spelen bij de informatieoverdracht ten aanzien van rechten en plichten en ten aanzien van de manieren waarop een probleem aangepakt kan worden. De adviezen kweken ook hoop en vertrouwen. Van de deskundigen die als eerste worden benaderd, meldt 77,7% dat er wat aan het probleem te doen is. Bij het vierde adres dat wordt aangedaan, is dat getal wat lager, maar nog altijd 67,4%. Voor zover de adviezen betrekking hebben op handelingen, zijn deze niet in meerderheid gericht op procedures, maar toch in aanzienlijke mate.

Het belangrijkste advies is om contact op te nemen met de andere partij (49,2% bij de eerste deskundige die wordt geraadpleegd, nog steeds 31,3% bij het vierde adres). Ongeveer 16% van de gegeven adviezen betreft een doorverwijzing naar een andere adviseur. Aangetekend zij dat de mate waarin respondenten feitelijk contact zoeken met een volgende adviseur hoger ligt dan dit percentage (vgl. tabel 29). Dat suggereert dat er nogal wat 'shopping' is.

Wat betreft de adviezen om een officiële procedure te volgen: door de deskundige die als eerste wordt benaderd, wordt in 22,7% van de gevallen aangeraden om een officiële klacht of een bezwaarschrift in te dienen, in 5,7% wordt geadviseerd om een gerechtelijke procedure te beginnen en in 5,4% om naar een huurcommissie, geschillencommissie, tuchtcollege, arbitrage of ombudsman te stappen. In totaal gaat het dus om 33,8% van de gevallen, naast 3,9% mediation. Bij latere contacten met adviseurs verandert dat beeld niet substantieel, alleen het aantal adviezen om een gerechtelijke procedure te beginnen loopt op tot 20,7% bij het derde adres, om vervolgens weer wat af te nemen tot 17,1% bij het vierde adres. Hetzelfde toe- en afnemende patroon is te herkennen bij de andere officiële procedures.

**Tabel 36 Wat voor soort advies of hulp wilden respondenten van de deskundigen, naar type adviseur en in totaal, in % van het aantal contacten\***

Type adviseur	1 Sociaal raadsman/v	3 Bureau voor Rechtshulp	4 Juridisch Loket	5 Wets- of rechtswinkel	6 Vakbond	11 Rechtskundig adviseur	12 Rechtsbijstandverzekering	16 Advocaat	19 Politie	Overige adviseurs	Totaal
Aantal contacten	75	105	100	86	210	88	265	275	155	1.053	2.412
Advies over											
rechten en plichten	38,7	63,8	68,0	69,8	60,5	53,4	54,7	48,0	34,2	51,9	47,3
juridische procedures	8,0	20,0	35,0	20,9	15,2	22,7	20,0	33,1	5,2	12,8	16,0
manieren voor oplossen	57,3	44,8	46,0	47,7	44,3	37,5	40,0	41,5	43,9	68,4	47,1
financiële aspecten	20,0	11,4	21,0	23,3	28,6	25,0	20,8	29,5	0,0	22,2	23,7
Hulp bij											
benaderen andere partij	26,7	17,1	18,0	17,4	24,8	18,2	27,9	28,4	34,8	33,5	25,4
benaderen andere adviseur	8,0	2,9	7,0	8,1	4,8	1,1	4,9	6,5	1,9	8,9	5,8
ondernemen juridische stappen	5,3	12,4	19,0	17,4	15,7	14,8	28,7	34,9	10,3	9,8	15,0
optreden als proces-vertegenwoordiger	4,0	4,8	2,0	3,5	10,0	11,4	12,1	29,5	7,1	8,5	10,2
Ander soort advies of hulp	4,0	1,9	5,0	1,2	3,3	5,7	7,5	11,6	21,9	23,4	12,3

\* Omdat per contact meer antwoorden mogelijk waren, is de optelsom van de percentages per kolom veelal hoger dan 100.

Tabel 37 geeft een indruk van de feitelijke hulp door de geraadpleegde deskundigen. Vooral advocaten, de rechtsbijstandverzekering en de vakbond zijn over de hele linie actief. De procesvertegenwoordiging is sterk geconcentreerd bij de advocatuur. Politie en opnieuw advocaten zijn het meest actief in het benaderen van en onderhandelen met de wederpartij. De rol van de rechtsbijstandverzekering (en tevens rechtskundig adviseurs) en de vakbonden is vaak gelegen in (hulp bij) het maken van contact met de wederpartij en onderhandelen, en hulp bij het indienen van een officiële klacht of bezwaarschrift. Verder zien we dat sociaal raadslieden een actievere rol spelen in het benaderen van en onderhandelen met de wederpartij dan het Bureau voor Rechtshulp/Juridische Loket en de wetswinkels.<sup>65</sup> Ook zijn de sociaal raadslieden van deze groep adviseurs het actiefst als het gaat om hulp bij het zoeken van een andere adviseur, bij het indienen van een officiële klacht of bezwaarschrift of in de begeleiding naar een rechter, commissie of college.

<sup>65</sup> Het verschil tussen sociaal raadslieden en de Bureaus Rechtshulp is op dit punt echter niet zo groot als in 2003.



**Tabel 37 Wat voor soort hulp kregen de respondenten van de deskundigen, naar type adviseur en in totaal, in % van het aantal contacten\***

Type adviseur	1 1 Sociaal raadsman/v	3 Bureau voor Rechtshulp	4 Juridisch Loket	5 Wets- of rechtswinkel	6 Vakbond	11 Rechtskundig adviseur	12 Rechtsbijstandverzekering	16 Advocaat	19 Politie	Overige adviseurs	Totaal
Aantal contacten	75	105	100	86	210	88	265	275	155	1.053	2412
Voor mij contact opgenomen met andere partij	17,3	15,2	5,0	8,1	25,2	23,9	29,8	35,3	36,1	22,0	24,0
Geholpen contact op te nemen met andere partij	20,0	16,2	9,0	5,8	13,8	10,2	10,2	9,5	0,6	9,4	9,8
Onderhandeld met andere partij	18,7	14,3	1,0	9,3	21,4	20,5	24,2	38,9	21,9	14,9	19,2
Contact opgenomen met andere persoon/organisatie	12,0	7,6	8,0	7,0	7,6	9,1	6,0	10,2	6,5	7,4	7,8
Geholpen contact op te nemen met andere persoon/organisatie	12,0	8,6	6,0	5,8	3,8	4,5	3,8	4,0	5,8	5,5	5,3
Geholpen bij indienen van officiële klacht/bezwaarschrift	10,7	7,6	5,0	7,0	13,3	14,8	12,5	18,2	1,9	7,1	9,5
Mij vergezeld naar rechter/commissie/college	6,7	3,8	0,0	0,0	2,4	4,5	3,4	20,7	1,9	1,2	4,1
Het woord gevoerd bij rechter/commissie/college	4,0	1,9	1,0	0,0	3,3	4,5	3,4	22,2	2,6	2,2	4,7
Andere hulp, namelijk	6,7	7,6	9,0	11,6	17,1	5,7	12,8	10,2	18,7	19,6	15,3
Nee, niets van bovenstaande	25,3	45,7	65,0	55,8	34,3	45,5	38,5	25,1	31,0	39,7	38,5

\* Omdat per contact meer antwoorden mogelijk waren, is de optelsom van de percentages per kolom veelal hoger dan 100.

Tabel 38 geeft de gemiddelde oordelen weer die rechtshulpgebruikers over de verschillende deskundigen hebben gegeven. De bovenste rij cijfers vertelt ons iets over de bruikbaarheid van de verstrekte adviezen en hulp en daarmee over de tevredenheid van de klanten.

Nagenoeg alle instanties scoren gemiddeld genomen een ruime voldoende wat betreft de bruikbaarheid van de verstrekte adviezen en hulp. Het oordeel van rechtshulpgebruikers over advocaten (4,00) ligt duidelijk boven het gemiddelde van 3,70 op een schaal van 1 tot 5, het oordeel over de politie ligt met 3,19 flink onder het gemiddelde.

De tweede vraag, namelijk of de respondent in een soortgelijke situatie opnieuw met de geraadpleegde deskundige contact zou opnemen, leidt tot een iets andere rangordening. Volgens de onderste rij cijfers in tabel 38 scoort de politie op dit item juist hoog (3,97) ten opzichte van het gemiddelde van 3,85. De rechtsbijstandverzekering, de advocaat en de vakbond spannen hier de kroon met een score van ongeveer 4 uit 5.

**Tabel 38 Oordelen van respondenten naar type adviseur**

Type adviseur	1 Sociaal raadsman/v	3 Bureau Rechtshulp	4 Juridisch Loket	5 Wets- of rechtswinkel	6 Vakbond	11 Rechtskundig adviseur	12 Rechtsbijstandverzekering	16 Advocaat	19 Politie	Overige adviseurs	Totaal
Gemiddeld oordeel over bruikbaarheid	3,73	3,70	3,57	3,64	3,77	3,67	3,60	3,99	3,19	3,75	3,70
Of men bij een volgend probleem opnieuw contact zou opnemen	3,67	3,60	3,69	3,59	3,93	3,55	4,02	4,00	3,97	3,84	3,85

\* Op een 5-puntsschaal van 1=nee, zeker niet tot 5=ja, zeker.

De respondenten zijn gemiddeld genomen het minst positief over hun ervaringen met televisieprogramma's als Kassa, Radar en de Rijdende Rechter. Deze scoren een 'mager zesje' op beide fronten. Een mogelijke verklaring is dat een televisieprogramma niet – zoals bijvoorbeeld een Bureau voor Rechtshulp – bedoeld is om voor ieder individueel verzoek een oplossing aan te dragen. Televisieredacties zijn immers selectief: de relevantie van de behandelde problematiek moet, met het oog op de kijker, het individuele geval overstijgen. Gegeven het zesje voorzien de programma's blijkbaar toch in een behoefte.

### 3.6 Barrières bij het inschakelen van deskundigen

In de voorgaande twee paragrafen hebben we gezien dat er veel gebruik wordt gemaakt van het advies en de hulp van deskundigen. Daarmee is nog niet de vraag beantwoord of er knelpunten zijn in de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de verschillende instanties. Passieven en doe-het-zelvers hebben geen gebruik gemaakt van rechtshulp, maar hebben het misschien wel geprobeerd of overwogen. Rechtshulpgebruikers hebben misschien minder of andere adressen aangedaan dan ze eigenlijk hadden gewild.

Om meer zicht te krijgen op mogelijke barrières hebben we aan de passieven en doe-het-zelvers gevraagd of ze

- i wellicht hebben *overwogen* om deskundig advies in te winnen, maar vervolgens niet de stap hebben genomen om met de desbetreffende persoon of organisatie contact te zoeken, en/of
- ii wellicht *pogingen* hebben ondernomen om van deskundigen advies of hulp te krijgen, maar er vervolgens niet in zijn geslaagd om daadwerkelijk contact te leggen.

De antwoorden zijn samengevat in de eerste twee kolommen van de tabellen 39 en 40.

Dezelfde vragen zijn ook voorgelegd aan de rechtshulpgebruikers. In hoeverre hebben zij, afgezien van de contacten die ze wél hebben gehad, overwogen en/of geprobeerd om op nog andere adressen advies of hulp te krijgen? Hun reacties zijn opgenomen in de derde kolom van de tabellen 39 en 40.

**Tabel 39 Mogelijke barrières voor personen die overwogen om advies of hulp in te roepen (aantallen)**

	Passieven N=134	Doe-het-zelvers N=939	Rechtshulp-gebruikers N=1.161
Aantal respondenten dat wel heeft overwogen om advies of hulp te vragen, maar geen contact heeft gezocht	32	253	291
Aantal overwogen personen/organisaties, Waarvan	37	358	436
Sociaal raadsman/vrouw	0	9	15
Bureau voor Rechtshulp	2	33	41
Het Juridisch Loket	2	12	28
Wets- of rechtswinkel	2	22	35
Vakbond, beroepsvereniging	4	25	28
Rechtskundig adviseur	0	8	18
Rechtsbijstandverzekering	4	47	47
Advocaat	0	13	46
Politie	3	13	15
Aantal genoemde redenen waarom, ondanks overweging, geen contact is gezocht, waarvan*	65	474	580
Slechte bereikbaarheid	0	1	12
Geen beschikbare persoon/organisatie in de buurt	0	3	4
Eerdere slechte ervaringen	2	2	8
Twijfelde over de kwaliteit van het advies	1	6	19
Dacht dat de deskundige niet kon of zou helpen	6	22	36
Voel me niet thuis in die wereld	0	12	27
Wist niet hoe ik dat aan moest pakken	4	36	39
Het probleem heeft zichzelf opgelost	4	20	11
Was niet nodig, ik kon probleem zelf oplossen	5	76	37
De andere partij in het conflict nam contact met mij op	0	25	22
Dacht dat er niets aan gedaan kon worden	4	28	30
Dacht dat ik beter kon afwachten	9	69	63
Dacht dat het te veel tijd en moeite zou kosten	6	29	37
Dacht dat het te veel geld zou kosten	1	21	44
Wil geen slepende juridische procedures	3	28	45
Schaamte, verlegenheid	2	7	11
Voelde me niet opgewassen tegen andere partij	7	19	35
Dacht dat het teveel emoties zou oprakelen	6	17	23
Dacht dat het relatie met andere partij zou schaden	2	16	21
Anders	3	37	56

\* Meer antwoorden mogelijk.

Uit tabel 39 blijkt dat 32 van de 134 passieven (24%) en 253 van de 939 doe-het-zelvers (27%) wel heeft overwogen om deskundig advies in te winnen, maar vervolgens geen contact heeft gezocht met de desbetreffende persoon of organisatie. Verder laat tabel 40 zien dat zo'n 10% van de passieven en doe-het-zelvers pogingen heeft ondernomen om deskundig advies te krijgen, maar zonder resultaat.

Wanneer we bekijken hoe de overwegingen en pogingen zijn verdeeld over de vele instanties die zich, al dan niet als hoofdtaak, bezighouden met het verlenen van advies en bijstand bij (potentieel) juridische problemen, dan zijn er geen adressen die opvallend vaak voorkomen in vergelijking met de verdeling van tabel 29.

De belangrijkste redenen die worden genoemd waarom ondanks overwegingen uiteindelijk geen contact met deskundigen is gezocht, hebben in de grote meerderheid van de gevallen betrekking op de aard en voortgang van het probleem: men kon het probleem zelf oplossen of men dacht beter te kunnen afwachten wat er zou gebeuren. Verder gaven passieven en doe-het-zelvers in een klein deel (7%) van de gevallen aan niet te weten hoe het aan te pakken. Iets minder vaak

dacht men dat het te veel tijd en moeite zou kosten. In nog mindere mate spelen zorgen over de financiële kosten en over de verwachte hulp van de betreffende deskundige een rol in de afweging van respondenten. Slechte bereikbaarheid, niet-beschikbaarheid of eerdere slechte ervaringen maken gezamenlijk nog geen 3% van de genoemde redenen uit.<sup>66</sup>

De belangrijkste redenen die worden genoemd waarom uiteindelijk ondanks pogingen geen contact met deskundigen tot stand is gebracht, betreffen probleemgerelateerde redenen zoals ‘was niet meer nodig, ik kon het probleem zelf oplossen’ en respondentgerelateerde redenen zoals ‘weet niet hoe dat aan te pakken’. Een vijfde van de door passieven en doe-het-zelvers genoemde redenen heeft betrekking op de slechte bereikbaarheid of niet-beschikbaarheid van een deskundige.<sup>67</sup>

Al met al concluderen we dat de redenen waarom passieven en doe-het-zelvers geen contact met de rechtshulpverlening hebben gehad, slechts in betrekkelijk geringe mate zijn terug te voeren op het functioneren van de instanties zelf.

**Tabel 40 Mogelijke barrières voor personen die proberen om advies of hulp in te roepen (aantallen)**

	Passieven N=134	Doe-het- zellers N=939	Rechtshulp- gebruikers N=1.161
Aantal respondenten dat heeft gepoogd om advies of hulp te krijgen, zonder dat dat tot contact heeft geleid	13	90	234
Aantal pogingen, waarvan met	13	106	249
Sociaal raadsman/vrouw	1	2	12
Bureau voor Rechtshulp	0	3	23
Het Juridisch Loket	0	3	10
Wets- of rechtswinkel	1	4	17
Vakbond, beroepsvereniging	2	8	12
Rechtskundig adviseur	0	3	9
Rechtsbijstandverzekering	0	5	18
Advocaat	0	2	15
Politie	1	3	15
Aantal genoemde redenen waarom, ondanks pogingen, geen contact tot stand is gekomen, waarvan*	14	116	268
Slechte bereikbaarheid	2	10	45
Geen beschikbare persoon/organisatie in de buurt	0	12	27
Weet niet hoe aan te pakken	2	21	41
Andere partij nam al contact op	0	13	22
Het probleem heeft zichzelf opgelost	2	6	20
Was niet meer nodig	2	25	39
Anders	6	29	74

\* Meer antwoorden mogelijk.

De rechtshulpgebruikers hebben naar verhouding ongeveer even vaak (25,0%) als de passieven en doe-het-zelvers overwogen om met bepaalde deskundigen contact te leggen, zonder dat het daartoe is gekomen. Zie tabel 39. Verder laat tabel 40 zien dat de rechtshulpgebruikers naar verhouding twee keer zo vaak (20 om 10%) als de passieven en doe-het-zelvers – vergeefs –

<sup>66</sup> Uit de open antwoordcategorie ‘andere reden, namelijk’ (96 gevallen) komen zeer diverse beweegredenen naar voren. Doorgaans gaat het om redenen gerelateerd aan het probleem c.q. aan de respondent, die bijvoorbeeld het probleem eerst zelf ter hand wilde nemen of er nog niet aan toe is gekomen, en nauwelijks om gebreken in het aanbod van rechtshulp. In één geval wordt melding gemaakt van een eerdere slechte ervaring met de overwogen organisatie.

<sup>67</sup> Uit de open antwoordcategorie ‘andere reden, namelijk’ (109 gevallen) is niet heel duidelijk een bepaalde lijn te halen. Wel blijkt dat in zeker 15 gevallen er geen reactie of geen duidelijke reactie op de contactpoging is ontvangen.

hebben geprobeerd om advies te krijgen. Ook hier springen er, in vergelijking met tabel 29, geen concrete organisaties uit.

Vervolgens kijken we weer naar de redenen die worden genoemd waarom het contact, ondanks overwegingen, niet is gezocht en waarom het contact, ondanks pogingen, niet tot stand is gekomen. In het eerste geval zijn eerdere slechte ervaringen met deskundige hulp ver in de minderheid; iets vaker denkt de respondent dat de deskundige niet kan of zal helpen. In het tweede geval is opmerkelijk dat de rechtshulpgebruikers wat vaker dan passieven en doe-het-zelvers (29 om 20%) redenen aanvoeren die in relatie staan tot het functioneren van de instanties zelf (slechte bereikbaarheid, niet-beschikbaarheid).

Ten slotte staan we stil bij de respondenten – passieven en doe-het-zelvers – die geen rechtshulp hebben ingeschakeld en die zulks ook in het geheel niet hebben overwogen of gezocht. Zowel bij de passieven als bij de doe-het-zelvers gaat het om zo'n 70% van de totale groep. Tabel 41 geeft een overzicht van de redenen, achteraf gevraagd, waarom ze zelfs niet hebben overwogen om advies of hulp te vragen.

**Tabel 41 Barrières voor passieven en doe-het-zelvers die geen advies overwogen of proberen in te winnen (aantallen)**

	Passieven N=134	Doe-het- zelvers N=939
Aantal respondenten dat niet heeft overwogen noch gepoogd om advies of hulp te vragen	97	619
Aantal genoemde redenen waarom zelfs geen contact is overwogen,	182	1.130
Waarvan		
Slechte bereikbaarheid	1	10
Geen beschikbare persoon/organisatie in de buurt	1	7
Eerdere slechte ervaringen	6	11
Twijfelde over de kwaliteit van advies en hulp	3	14
Dacht dat niemand me kon of zou helpen	14	68
Voel me niet thuis in die wereld	5	27
Wist niet hoe ik dat aan moest pakken	8	41
Het probleem heeft zichzelf opgelost	1	56
Was niet nodig, ik kon het probleem zelf oplossen	24	357
De andere partij in het conflict nam contact met mij op	0	44
Dacht dat er niets aan gedaan kon worden	22	66
Dacht dat ik beter kon afwachten	12	122
Dacht dat het te veel tijd en moeite zou kosten	11	47
Dacht dat het te veel geld zou kosten	5	35
Wil geen slepende juridische procedures	9	50
Schaamte, verlegenheid	5	11
Voelde me niet opgewassen tegen andere partij	11	27
Dacht dat het teveel emoties zou oprakelen	6	12
Dacht dat het relatie met andere partij zou schaden	5	38
Anders	23	87

De redenen die zijn gelegen in het functioneren van de instanties zelf – zoals slechte bereikbaarheid, niet-beschikbaarheid, eerdere slechte ervaringen – worden relatief heel weinig genoemd. In grote meerderheid hebben de genoemde redenen te maken met de aard en voortgang van het probleem. Wel is er daarbinnen een accentverschil waarneembaar: duidelijk vaker wordt nu als reden opgegeven dat men het probleem zelf kon oplossen<sup>68</sup> terwijl minder vaak wordt genoemd dat men dacht beter af te kunnen wachten. Verder wordt – althans, door de passieven – vaker aangegeven dat men dacht dat er niets aan het probleem gedaan kon worden.

<sup>68</sup> Dat blijkt indirect ook uit de 110 redenen genoemd bij de open antwoordcategorie 'andere reden, namelijk'. Verder komt daar in (veel) mindere mate ook aan bod dat men zich bij de situatie heeft neergelegd.

Als samenvatting van de bevindingen in deze paragraaf kan worden vastgesteld dat er weinig of geen aanwijzingen zijn voor substantiële barrières in de toegang tot rechtshulp. En voor zover er al toegangsbarrières zouden bestaan, laten de ervaringen van de rechtshulpgebruikers, die er relatief nog vaker tegen aangelopen zijn, zien dat deze barrières heel wel kunnen worden overwonnen of omzeild door ergens anders aan te kloppen.

Wel lijkt het – in bescheiden mate – voor te komen dat tekortschietende vaardigheden en/of negatieve percepties aan de kant van de rechtzoekende in de weg staan aan het zoeken en totstandbrengen van contact met deskundigen.

### 3.7 De periode 2004-2008 in vergelijking met 1998-2002

In deze paragraaf vergelijken we de bevindingen voor de huidige onderzoeksperiode 2004-2008 met de Geschilbeslechtingdelta van zes jaar geleden, die ging over de periode 1998-2002.

#### 3.7.1 De bevindingen vergeleken

Er is sinds de vorige meting weinig tot niets veranderd in de mate waarin respondenten contact leggen met de wederpartij.

Wel is er verschil te zien in de manier waarop respondenten vervolgens de problemen tegemoet te treden. Zie tabel 42. Sinds 2003 is het aantal rechtshulpgebruikers toegenomen van 45,5% tot 52%. Dit is ten koste gegaan van het aandeel passieven, dat is gedaald van 9,2% tot 6,0%. Dat lijkt een beperkte daling, maar ten opzichte van het totale aantal passieven gaat het om ruim een derde. Ook het aandeel doe-het-zelvers is afgenomen, van 45,3% naar 42,0%.

De verschuiving van passiviteit en zelf doen naar het inschakelen van rechtshulp is niet bij alle probleemttypen in dezelfde mate opgetreden. Het sterkst is de verschuiving bij problemen in de relatie- en familiesfeer, met gezondheid vanwege werk of ongeluk, op het werk en met geld. Bij problemen met het huren van woonruimte en met kinderen onder achttien zien we juist een kleine afname van het rechtshulpgebruik. Overigens is ook bij die probleemttypen de mate van passiviteit gedaald.

**Tabel 42 Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, in % van het aantal problemen, naar probleemtype, 1998-2002 vergeleken met 2004-2008**

	Passieven		Doe-het-zelvers		Rechtshulpgebruikers	
	1998-2002	2004-2008	1998-2002	2004-2008	1998-2002	2004-2008
Totaal	9,2	6,0	45,3	42,0	45,5	52,0
1 Op/met werk	12,7	7,7	37,9	33,8	49,4	58,5
2 Bezit onroerend goed	8,6	5,7	37,3	37,3	54,1	57,0
3 Verhuren onroerend goed	2,9	18,2	42,9	36,4	54,3	45,5
4 Huren woonruimte e.d.	9,4	4,6	46,5	53,4	44,0	42,0
5 Aanschaf product/dienst	7,6	5,3	65,0	61,3	27,4	33,4
6 Geld	5,3	4,9	54,3	43,7	40,4	51,4
7 Relatie en familie	11,6	4,7	28,3	15,5	60,1	79,7
8 Kinderen onder 18	3,2	0,0	19,4	24,2	77,4	75,8
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	9,8	6,1	27,9	15,2	62,3	78,8
10 Overig (discrim., laster e.d.)	14,0	6,4	27,9	23,4	58,1	70,2
Civielrechtelijk	9,1	6,3	46,5	42,2	44,4	51,4
Bestuursrechtelijk	9,9	4,0	37,2	40,7	52,9	55,0

Niet alleen het relatieve aandeel rechtshulpgebruikers blijkt na zes jaar gestegen, ook het gemiddelde aantal ingeschakelde adviseurs per rechtshulpgebruiker is toegenomen, van 1,73 over de periode 1998-2002 tot 2,14 over de periode 2004-2008.



Al met al is het beroep op advies en hulp van deskundigen bij (potentieel) juridische problemen dus toegenomen, zowel in de prevalentie van rechtshulpgebruik als in de hoeveelheid contacten per rechtshulpgebruiker.

Tabel 43 vergelijkt de procentuele verdeling van contacten over alle onderzochte organisaties tussen de eerste en de tweede onderzoeksperiode. Meest opvallend is dat het aandeel van de rechtsbijstandverzekeringen bijna is verdubbeld ten opzichte van zes jaar geleden, van 5,9% naar 10,9%. Daarentegen stappen juist minder mensen naar de vakbond en de politie. Dat het aandeel van de Bureaus voor Rechtshulp is teruggevallen, heeft te maken met de komst van het Juridische Loket, dat de Bureaus in de loop van de onderzoeksperiode heeft vervangen. Nemen we de twee instanties even samen, dan lijkt hun aandeel groeiende, van 6,7% naar 8,6%. ConsuWijzer is nog te kort in de lucht om een aandeel van betekenis te scoren.

**Tabel 43 Deskundige personen/organisaties die zijn benaderd voor advies of hulp, in % van het totaal aantal contacten**

	1998-2002	2004-2008
1 Sociaal raadsman of -vrouw	3,5	3,2
2 Maatschappelijk werk	5,2	4,6
3 Bureau voor Rechtshulp	6,7	4,4
4 Het Juridisch Loket	-	4,2
5 Wets- of rechtswinkel	2,8	3,8
6 Vakbond, beroepsvereniging	11,0	8,6
7 Vereniging Eigen Huis	2,1	3,5
8 Consumentenvereniging	3,0	2,2
9 Televisieprogramma (bijv. Kassa, Radar)	-	1,9
10 Telefonische helpdesk ConsuWijzer	-	0,8
11 Rechtskundig adviseur/adviesbureau	3,4	3,7
12 Rechtsbijstandverzekering	5,9	10,9
13 Andere verzekering	2,1	1,9
14 Brancheorganisatie (bijv. ANVR)	1,1	1,2
15 Schuldhulpverleningsorganisatie	0,4	1,0
16 Advocaat	10,8	11,3
17 Notaris	1,9	2,9
18 Ombudsman (Nationale, lokale, anders)	0,9	1,1
19 Politie	8,6	6,4
20 Kerkelijke organisatie	1,0	0,8
21 Politicus, politieke partij	2,7	1,8
22 Andere deskundige	27,1	19,6
<b>Totaal benaderd</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

We hebben ook in kaart proberen te brengen welke factoren van invloed zijn op de keuze òf en welke instanties men raadpleegt voor advies en/of hulp.

Voor een actieve dan wel passieve houding blijkt het probleemtype niet van belang – net als in 2003. Bij de keuze tussen doe-het-zelven en rechtshulpgebruik speelt het type probleem wel een duidelijke rol. Net als in 2003 gaat men vooral consumentenproblemen zelf te lijf, terwijl bij gezondheidsproblemen al gauw een beroep op rechtshulp wordt gedaan.

Ook de achtergrondkenmerken van de respondenten spelen een rol. De variabelen die als significant naar voren komen, zijn echter niet steeds dezelfde als bij het vorige deltaonderzoek. Bij de keuze voor een actieve of passieve houding bleken in 2003 opleiding, inkomen en burgerlijke staat significant, in de huidige meting is dat leeftijd. Bij de keuze tussen doe-het-zelven en rechtshulpgebruik vinden we nu een significante bijdrage van sociale groep en burgerlijke staat; in 2003 kwam die rol toe aan opleiding en inkomen. Het zou dus kunnen dat opleiding en inkomen al met al wat aan betekenis hebben ingeboet. Het zou ook kunnen dat het onderscheidend vermogen van de statistische toetsen tekort schiet. Hoe dan ook is de verklarende bijdrage van de achtergrondkenmerken zeer bescheiden.

Een veel belangrijker bijdrage aan de verklaring leveren, net als de vorige keer, de kenmerken van het probleem en de respondent die meer direct zijn gerelateerd aan de verwachte baten en kosten van de geschiloplossingsstrategieën. Er wordt vaker en intensiever gebruik gemaakt van rechtshulp, naarmate de problemen ernstiger en complexer zijn en de verwachte opbrengst hoger is. Verder blijkt dat personen die in het bezit zijn van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering, minder vaak passief blijven en vaker en intensiever rechtshulp inschakelen.

Wat betreft de aard van de hulp die respondenten vroegen en vervolgens kregen zijn de patronen op hoofdlijnen hetzelfde als zes jaar geleden.

Hetzelfde geldt voor de oordelen over de rechtshulpverlening door de gebruikers, die over de hele linie positief zijn. Daarbinnen zien we kleine verschillen. De beoordeling van advocaat, vakbond en politie is min of meer stabiel, bij de rechtsbijstandverzekering en het Bureau voor Rechtshulp/Juridisch loket zien we een lichte daling.

Ten slotte zijn we, net als bij de vorige gelegenheid, weinig of geen aanwijzingen tegengekomen die wijzen op substantiële barrières in de toegang tot rechtshulp. De redenen waarom passieven en doe-het-zelvers geen rechtshulp hebben ingeschakeld, zijn slechts in zeer geringe mate terug te voeren op het functioneren van de instanties zelf. Door rechtshulpgebruikers wordt iets vaker dan door passieven en doe-het-zelvers, en ook iets vaker dan 6 jaar geleden, gewezen op problemen met de bereikbaarheid en de beschikbaarheid van rechtshulp. Hun ervaringen tonen echter tegelijk aan dat deze barrières heel wel kunnen worden overwonnen of omzeild door elders aan te kloppen.

### **3.7.2 Mogelijke verklaringen**

Meest opvallende verschil tussen de huidige meting en die van zes jaar geleden is dat men bij problemen vaker en intensiever beroep doet op rechtshulp. Deze toename is bij verschillende probleemttypen te zien, maar is het grootst bij problemen in de relatie- en familiesfeer, met gezondheid vanwege werk of ongeluk, op het werk en met geld.

De verklaring kan in twee richtingen worden gezocht. Zijn er maatschappelijke ontwikkelingen aan te wijzen die de toename kunnen hebben veroorzaakt? Of is er wellicht sprake van een meetfout?

Wat betreft het laatste: we hebben er al eerder op gewezen (zie paragraaf 2.4.2) dat onze resultaten zijn gebaseerd op een steekproeftrekking en dus een bepaalde onzekerheidsmarge kennen. Ook het feit dat de gegevens via een internetenquête zijn verzameld, kan de resultaten hebben beïnvloed. Mogelijk is het internetpanel anno 2009 (nog) representatiever voor de Nederlandse bevolking dan in 2003. We kunnen slechts gissen naar de richting van het effect. Verder moet worden gememoreerd dat er bij de huidige meting een kleine ‘bug’ in de software heeft gezeten die mogelijk tot een zekere overschatting heeft geleid van het aantal geraadpleegde deskundigen in vierde instantie.<sup>69</sup> Voor zover er echter al sprake is van een overschatting, is die hoogstens in staat om een deel van de geconstateerde toename van het rechtshulpgebruik te verklaren.

Richten we ons op de maatschappelijke ontwikkelingen die relevant kunnen zijn geweest, dan zouden we allereerst kunnen denken aan de afnemende sociale cohesie en toenemende juridisering. Mensen zijn mogelijk meer van elkaar vervreemd geraakt en stappen bij problemen eerder naar een hulpverlener dan dat ze met elkaar tot een oplossing proberen te komen. Echter: uit ons materiaal komt naar voren dat het aandeel burgers dat eerst contact legt met de wederpartij, ten opzichte van zes jaar geleden nagenoeg onveranderd is gebleven. Deze verklaring lijkt dus geen hout te snijden.

<sup>69</sup> Zie paragraaf 3.4.1.



Een tweede verklaring zouden we kunnen zoeken in een ruimer en beter toegesneden aanbod van rechtshulpvoorzieningen. In dat verband kan in ieder geval worden gewezen op de forse groei van de rechtsbijstandverzekeringen, de overgang van de Bureaus voor Rechtshulp in het Juridisch Loket en de opening van ConsuWijzer. De cijfers in tabel 43 laten zien dat de genoemde organisaties samen hun marktaandeel met een kleine 10% hebben zien groeien. Daarmee voorzien ze blijkbaar in een behoefte. Maar kwantitatief is die groei onvoldoende om de algehele toename van het rechtshulpgebruik te verklaren.

In de derde plaats kan de toegankelijkheid van de rechtshulpvoorzieningen in de afgelopen zes jaar zijn verbeterd. Nu moeten we daarbij meteen aantekenen dat er zes jaar geleden door respondenten weinig werd geklaagd over barrières in de toegang tot rechtshulp. De redenen voor het afzien van rechtshulp waren - en zijn nog steeds - primair probleem- en persoonsgerelateerd.<sup>70</sup> Maar het is natuurlijk denkbaar dat het zoeken van hulp en advies bij problemen steeds meer geaccepteerd is geraakt en/of dat de mondigheid en actiebereidheid van burgers bij problemen over de hele linie is gestegen. In dat verband kan bijvoorbeeld het hebben van een rechtsbijstandverzekering de drempel tot het leggen van contact met deskundigen hebben verlaagd. Het is ook zeer wel denkbaar dat de stormachtige ontwikkeling van het internet het zoeken naar hulp en het leggen van contact aanzienlijk heeft vereenvoudigd.

#### **Box 4. De rol van het internet**

---

In de hoofdtekst is gespeculeerd over de mogelijke rol van het internet bij het zoeken naar informatie en het leggen van contacten. Die rol is echter niet zo eenvoudig te vangen.

- Zo kunnen mensen met een probleem heel algemeen in een zoekmachine wat trefwoorden invullen op zoek naar informatie. Met die gegevens kunnen ze zelf aan de slag gaan, of verder surfen.
- Ze kunnen gebruik maken van een discussieforum om met anderen ervaringen uit te wisselen. En dan wel of niet in actie komen.
- Ze kunnen ook meer gericht naar de sites van Het Juridisch Loket, ConsuWijzer, Kassa en Radar, de vakbond enzovoort.
- Of ze kunnen direct op zoek gaan naar contactinformatie voor, bijvoorbeeld, een advocatenkantoor in Leiden.

Dat internet inmiddels een substantiële rol speelt, komt naar voren bij enkele vragen uit onze enquêtes.

In de screeningsenquête hebben we de respondenten gevraagd om bij elk probleem een overzicht te geven van alle acties die ze hebben ondernomen om het probleem op te lossen (meer antwoorden mogelijk). Van de ondernomen acties betrof 12,2% het zoeken van informatie op internet. Daarmee is het zoeken op internet duidelijk belangrijker geworden dan het raadplegen van papieren bronnen (6,5%) en heeft het dezelfde orde van grootte als het raadplegen van familie en vrienden (11,0%) en het inwinnen van advies bij deskundigen (14,1%).

De problemen waarbij de respondenten het internet hebben geraadpleegd (al dan niet in combinatie met andere acties), blijken in sterke mate representatief te zijn voor het totaal van de ondervonden problemen. Dat duidt erop dat het internet bij alle typen problemen een min of meer gelijke bijdrage levert.

Verder hebben we de rechtshulpgebruikers in de probleemoplossingsenquête gevraagd hoe ze ertoe zijn gekomen om met de eerste adviseur contact op te nemen (meer antwoorden mogelijk). De 1.161 rechtshulpgebruikers noemen met elkaar 1.365 manieren. ‘Door informatie op

<sup>70</sup> Bovendien waren de oordelen over de bruikbaarheid van de ontvangen hulp en adviezen zes jaar geleden op zijn minst even positief als tegenwoordig.

internet' komt uit op 5,1%, wat duidelijk meer is dan de 2,1% van 'door reclame/berichten in de media'. Veruit het belangrijkste met 49,0% is 'zelf bedacht', gevolgd door 'op suggestie/advies van familie of vrienden' met 18,8% en 'op grond van eerdere ervaring' met 11,4%. Maar dat sluit niet uit dat ook al degenen die zelf hebben bedacht om een deskundige in te schakelen, zich via internet nader hebben geïnformeerd over openingstijden, adres, specifieke expertise enz.

### 3.8 Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren

Via face-to-face onderzoek hebben we het - mogelijk afwijkende - verloop van de geschiloplossingstrajecten onder niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren in kaart proberen te brengen. In deze paragraaf presenteren we de bevindingen. Daarbij worden niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren vergeleken met een controlegroep die qua samenstelling lijkt op de deelnemers aan het internetonderzoek.

We merken op voorhand op dat de groepen aan het face-to-face onderzoek zo klein zijn, dat we ons in het vervolg tot enkele hoofdlijnen moeten beperken. De data staan ons niet toe om verder in detail te treden. Om precies te zijn: van de deelnemers aan de screeningsenquête bleken er uiteindelijk in de controlegroep 77 van de 116 te kwalificeren voor de probleemoplossings-enquête, onder de niet-westerse allochtonen 125 van de 192, en onder de sociaal kwetsbaren 43 van de 111.

#### 3.8.1 *Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers*

Tabel 44 geeft weer hoe de respondenten in eerste instantie reageren op problemen. Stellen ze zich op als passieven, doe-het-zelvers of rechtshulpgebruikers?

**Tabel 44** Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers

	Internet- onderzoek	Face-to-face onderzoek					
		Controle- groep		Niet-westerse allochtonen		Sociaal kwetsbaren	
		N	%	N	%	N	%
Passief	6,0	6	7,8	11	8,8	2	4,7
Doe-het-zelver	42,0	35	45,4	59	47,2	21	48,8
Rechtshulpgebruiker	52,0	36	46,8	55	44,0	20	46,5
Totaal	100,0	77	100,0	125	100,0	43	100,0

Allereerst vergelijken we de controlegroep met de deelnemers aan het internetonderzoek. Onder de respondenten met een probleem blijken relatief iets meer passieven en doe-het-zelvers voor te komen dan in het internetonderzoek, en iets minder rechtshulpgebruikers. De laatste groep blijft echter de grootste.

De verdeling over passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers onder niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren wijkt niet wezenlijk af van het resultaat voor de gemiddelde Nederlander. Voor beide groepen geldt dat de doe-het-zelvers net in de meerderheid zijn. Daar staat tegenover dat bij niet-westerse allochtonen het aandeel passieven net iets groter is dan in de controlegroep. Daarentegen is bij de groep sociaal kwetsbaren het aandeel rechtshulpgebruikers net iets kleiner.

#### 3.8.2 *Rechtshulpgebruik*

Vervolgens kijken we naar de invulling van het rechtshulpgebruik. Tabel 49 geeft een overzicht van het totale aantal contacten met deskundigen en de verdeling over verschillende instanties. De intensiteit van het rechtshulpgebruik in de controlegroep is duidelijk lager dan volgens het internetonderzoek. Onduidelijk is of dat een kwestie is van toeval of van de andere wijze van enquêteren. In het internetonderzoek zijn we onbedoelde 'dubbeltellingen' tegengekomen, in de

zin dat er bij de vragen naar de eerste, tweede, derde en vierde en volgende adviseur soms opgave is gedaan van verschillende contacten met dezelfde instantie. Het is denkbaar dat de tussenkomst van de enquêteur ervoor heeft gezorgd dat zulke dubbeltellingen in het face-to-face onderzoek niet of minder voorkomen. In ieder geval zien we wel dat de verdeling van de contacten binnen de controlegroep over de onderscheiden instanties een vergelijkbaar patroon laat zien als bij het internetonderzoek. Meest geraadpleegd zijn de advocatuur, de rechtsbijstandverzekering, de vakbond en het Bureau voor Rechtshulp/Juridisch Loket.

**Tabel 45 Deskundige personen/organisaties die zijn benaderd voor advies of hulp: face-to-face onderzoek (aantallen) vergeleken met probleemoplossingsenquête (verdeling in %)**

	Internet- onderzoek (vgl. tabel 29)	Face-to-face onderzoek		
		Controle- groep	Niet-westerse allochtonen	Sociaal kwetsbaren
Aantal rechtshulpgebruikers	1.161	36	55	20
Aantal contacten met deskundigen, waarvan met	2.484	50	88	35
1 Sociaal raadsman/vrouw	80	0	3	2
2 Maatschappelijk werk	114	0	8	1
3 Bureau voor Rechtshulp	110	3	4	0
4 Het Juridisch Loket	105	3	2	1
5 Wets- of rechtswinkel	94	2	2	0
6 Vakbond/beroepsvereniging	213	5	4	3
7 Vereniging Eigen Huis	87	1	2	0
8 Consumentenvereniging	54	1	2	0
9 Televisieprogramma	48	1	1	0
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	21	0	0	2
11 Rechtskundig adviseur	91	0	1	1
12 Rechtsbijstandverzekering	271	5	3	1
13 Andere verzekering	46	0	0	1
14 Brancheorganisatie (bijv. ANVR)	31	3	0	0
15 Schuldhulpverleningsorganisatie	25	0	2	0
16 Advocaat	281	5	11	2
17 Notaris	73	0	0	1
18 Ombudsman	28	0	1	0
19 Politie	160	3	9	8
20 Kerkelijke organisatie	21	0	0	0
21 Politicus/politieke partij	45	1	0	0
22 Andere deskundige	486	17	33	12
Gemiddeld aantal contacten per rechtshulpgebruiker	2,14	1,39	1,60	1,75

Vergelijken we vervolgens de niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren met de controlegroep, dan springen twee punten naar voren. Ten eerste, als niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren een beroep doen op rechtshulp, doen ze gemiddeld genomen wat meer adressen aan dan andere Nederlanders. Ten tweede ligt het accent in de contacten ten dele anders. Voor de niet-westerse allochtonen lijkt de advocatuur de belangrijkste instantie, gevolgd door de politie en het maatschappelijk werk. Voor de groep van sociaal kwetsbaren is de politie het belangrijkste, op afstand gevolgd door de vakbond.<sup>71</sup>

Voor elk van de drie groepen geldt dat de grootste categorie die van ‘andere’ hulpverleners is. In deze restcategorie worden uiteenlopende personen en instanties genoemd, zoals: huisarts en psychiater, riagg, woningcorporatie, gemeente, accountant, slachtofferhulp enz.

<sup>71</sup> De politie wordt ingeroepen bij de bureaus (bij het huren of het bezit van onroerende goederen) en bij problemen vanwege discriminatie (in de categorie ‘overige’).

Het gemiddelde oordeel over de bruikbaarheid van de door de diverse instanties verstrekte adviezen en hulp ligt voor de controlegroep met 3,7 (op de 5-punts schaal van 1=zeer onbruikbaar tot 5=zeer bruikbaar) op hetzelfde niveau als bij het internetonderzoek. De oordelen van de niet-westerse allochtonen en de sociaal kwetsbaren zijn met een gemiddelde van 3,9 nog een fractie positiever. Positieve uitschieters zijn de beoordeling van maatschappelijk werkers (4,7) door de niet-westerse allochtonen (N=7) en de positieve evaluatie van de vakbond door allochtonen en sociaal kwetsbaren (N=7).

Op de vraag of ze de hulpverlener bij problemen opnieuw zouden benaderen (met een 5-punts schaal van 1=zeker niet tot 5=zeker wel), bleken de deelnemers aan het face-to-face onderzoek over het algemeen iets positiever dan de deelnemers aan het internetonderzoek (4,1 en 4,2 versus 3,9). Het maatschappelijk werk scoort met 4,9 (N=8) wederom erg hoog bij de niet-westerse allochtonen.

### **3.8.3 *Barrières in de toegang tot rechtshulp***

Ten slotte proberen we na te gaan of niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren meer moeite hebben om rechtshulp te vinden dan anderen.

In dat verband is allereerst aan de respondenten gevraagd of zij wellicht overwogen hebben om advies in te winnen, maar vervolgens niet de stap hebben genomen om daadwerkelijk contact te zoeken met de desbetreffende instantie. 20 van de 77 respondenten in de controlegroep, 26 van de 125 niet-westerse allochtonen en 16 van de 43 sociaal kwetsbaren hebben op deze vraag bevestigend geantwoord. Gevraagd naar de redenen waarom men ondanks de overwegingen geen contact heeft gezocht met de instanties in kwestie, wordt door niemand met een beschuldigende vinger naar de instanties gewezen. Dat het probleem eigenhandig is opgelost of zichzelf heeft opgelost zijn binnen elk van de drie groepen de belangrijkste redenen. Als verschil valt hooguit op dat men binnen de groep sociaal kwetsbaren enkele malen de verwachting had dat de betreffende deskundige hen niet zou kunnen helpen, en om die reden van contact heeft afgezien.

Er is ook gevraagd of er wellicht feitelijke pogingen zijn ondernomen om met deskundigen contact te leggen die zonder resultaat zijn gebleven. Binnen de controlegroep maken 6 respondenten gezamenlijk gewag van 6 pogingen die op niets uitliepen. In de groep niet-westerse allochtonen rapporteren 9 respondenten 12 vruchteloze pogingen en binnen de groep sociaal kwetsbaren is 1 poging bekend. Als reden voor het niet tot stand komen van contact worden bij de controlegroep in 2 van de 6 gevallen problemen met de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de instanties genoemd. De niet-westerse allochtonen maken iets vaker – in ongeveer de helft van de gevallen – melding van onvoldoende bereikbaarheid en beschikbaarheid van deskundigen. Van de sociaal kwetsbaren zijn te weinig gevallen bekend om een indruk te kunnen geven.

Dan zijn er nog de passieven en rechtshulpverleners die helemaal geen hulp hebben overwogen. Het relatieve aandeel van deze groep is onder de sociaal kwetsbaren groot in vergelijking met de controlegroep en de niet-westerse allochtonen. In alle groepen zijn de redenen divers. In ongeveer de helft van de door allochtonen en andere sociaal kwetsbaren genoemde redenen zegt men zelf het probleem te hebben aangepakt, of is het probleem alsnog verdwenen. Binnen de controlegroep is dat aandeel kleiner. Opnieuw wordt niet of nauwelijks gerept over barrières bij de instanties.

Vermeldenswaard is nog dat volgens onze gegevens 41,7% van de niet-westerse allochtonen en 40,5% van de sociaal kwetsbaren een rechtsbijstandverzekering heeft, tegen 69,8% in de controlegroep.

### 3.9 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk hebben we de eerste fase van het geschiloplossingstraject onder de loep genomen: nemen betrokkenen contact op met de wederpartij en/of benaderen ze deskundige personen en organisaties voor advies en hulp bij het aanpakken van het probleem?

Van de mensen die met een (potentieel) juridisch probleem te maken krijgen, blijkt uit de huidige meting 6,0% geen enkele actie te ondernemen; dit zijn de ‘passieven’. Een groep van 52,0% wendt zich tot een of meer deskundige adviseurs, de ‘rechtshulpgebruikers’, terwijl de resterende 42,0% het probleem zelf ter hand neemt, de ‘doe-het-zelvers’. Voordat verdere stappen werden ondernomen, heeft ruim driekwart van het totaal, 76,1%, eerst contact gelegd met de wederpartij.

Er zijn minder passieven en doe-het-zelvers en meer rechtshulpgebruikers dan zes jaar geleden. Het aandeel respondenten dat eerst contact op heeft genomen met de wederpartij is gelijk gebleven.

De gevolgde oplossingsstrategie – passief blijven, doe-het-zelven of rechtshulp zoeken – blijkt sterker samen te hangen met het type probleem dan met sociale achtergrondkenmerken. Net als in 2003 gaat men met name consumentenproblemen zelf te lijf, terwijl bij problemen in de relatie- en familiesfeer, met gezondheid vanwege werk of ongeluk en op het werk al gauw een beroep op rechtshulp wordt gedaan. Veel belangrijker nog zijn een aantal specifieke kenmerken van het probleem en de respondent: de ernst, de complexiteit en de verwachte opbrengst van het probleem, de aard van de wederpartij en het bezit van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering. Dat vormt een duidelijke aanwijzing dat rechtzoekenden, al was het maar tot op zekere hoogte, de baten en de kosten van de verschillende oplossingsstrategieën tegen elkaar afwegen.

Wanneer we nader kijken naar de overwegingen van de ‘passieven’, zijn verwijzingen naar barrières in de zin van te hoge kosten of een gebrek aan kennis van hoe men het probleem zou kunnen aanpakken net als in 2003 in de minderheid. In de meeste gevallen is het probleem al opgelost, is het de moeite niet (meer) waard of is er niets (meer) aan te doen. Ook bij het inschakelen van deskundigen lijken er geen echte barrières te zijn. Gevraagd waarom ze geen contact hebben gezocht, of wel contact hebben gezocht maar niet tot stand hebben weten te brengen, noemen passieven en doe-het-zelvers slechts relatief weinig redenen die zijn terug te voeren op een gebrekkig functioneren van de instanties zelf. En voor zover ze dat doen, doen ze dat zeker niet vaker dan de rechtshulpgebruikers, die laten zien dat de eventueel aanwezige barrières heel wel overwonnen of omzeild kunnen worden door elders aan te kloppen. Wel lijkt het – in bescheiden mate – voor te komen dat tekortschietende vaardigheden aan de kant van de rechtzoekende het zoeken en tot stand brengen van contact met deskundigen verhinderen.

Van de 1.161 rechtshulpgebruikers volstaan 583 personen (50,2%) met het raadplegen van één instantie. De overige 578 rechtshulpgebruikers (49,8%) gaan meer adressen langs, waarvan er 215 twee instanties benaderen, 53 drie instanties en 310 in vierde en volgende instantie een persoon of organisatie voor advies of hulp benaderen (respectievelijk 18,5%, 4,6% en 26,7% van het totaal).

De totale intensiteit van het rechtshulpgebruik (het aantal contacten met deskundigen per rechtshulpgebruiker) is in zes jaar toegenomen van 1,73 naar 2,14.

Binnen het rechtshulpgebruik heeft de advocatuur met een marktaandeel van 11,3% de koppositie overgenomen van de vakbond, die het marktaandeel heeft zien dalen van 11,0% naar 8,6%. Grote groeier is de rechtsbijstandverzekering (van 5,9% naar 10,9%). De Bureaus voor Rechtshulp en het Juridisch Loket (dat in 2005/6 de Bureaus heeft vervangen) komen samen tot 8,6%. Via doorverwijzing en ‘shopping’ weten hulpzoekers net als bij de vorige meting hun weg te vinden in het aanbod. Hun oordeel over de verleende rechtsbijstand is over de hele linie positief tot zeer positief, zij het iets onder het niveau van de vorige meting.

De niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren, die aan de hand van aanvullend face-to-face onderzoek zijn bevroegd, laten geen opvallend grote afwijkingen zien ten opzichte van de bevindingen voor de gemiddelde Nederlander. Ze maken in ongeveer dezelfde mate gebruik van rechtshulp, en hun gemiddelde oordeel over de verstrekte adviezen en hulp is zeker zo positief. Populairste instantie bij de niet-westerse allochtonen is de advocatuur, gevolgd door de politie en het maatschappelijk werk. Voor de groep van sociaal kwetsbaren lijkt de politie het belangrijkste adres, op enige afstand gevolgd door de vakbond. Wat betreft mogelijke barrières in de toegang tot rechtshulp laat het face-to-face onderzoek geen andere resultaten zien dan het internetonderzoek.



## 4 Oplossingsstrategieën II: de afloop

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we verder met de behandeling van de tweede onderzoeksvraag: in welke mate worden bij (potentieel) juridische problemen gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden beïnvloeden de keuze?

In hoofdstuk 3 hebben we ons bezig gehouden met de eerste fase van het oplossingstraject – de aanloop. Gaan de mensen een juridisch probleem te lijf? En zo ja, doen ze dat op eigen kracht, of wenden ze zich voor advies en bijstand tot deskundigen? In dit hoofdstuk nemen we het vervolg van het oplossingstraject onder de loep – de afloop. Komen partijen in onderling overleg tot overeenstemming? Doen ze daarbij een beroep op mediation? Of laten ze een derde een beslissing nemen?

Het hoofdstuk is als volgt ingedeeld. In paragraaf 4.2 presenteren we eerst een totaalplaatje. Daarna besteden we in de paragrafen 4.3 en 4.4 achtereenvolgens aandacht aan het bereiken van overeenstemming en aan het verloop van officiële procedures. In paragraaf 4.5 brengen we de patronen in de afloop in kaart. We kijken of er een verband is tussen de afloop en de manier waarop het probleem in de aanloop is aangepakt. We bekijken ook in hoeverre de afloop varieert met kenmerken van het probleem enerzijds en van de respondent anderzijds.

In paragraaf 4.6 vergelijken we de resultaten over de periode 2004-2008 met de bevindingen van de Geschilbeslechtingdelta 2003. Die hadden betrekking op de periode 1998-2002.

In paragraaf 4.7 bespreken we de resultaten van het face-to-face onderzoek.

Tot slot geven we in paragraaf 4.8 een samenvatting.

### 4.2 Een totaaloverzicht

#### 4.2.1 Afgesloten problemen

In hoofdstuk 3 hebben we gebruik gemaakt van de gegevens die zijn verzameld met de probleemoplossingsenquête. Uit de antwoorden van de respondenten kwam naar voren dat een deel van de problemen ten tijde van de enquête nog niet het volledige geschiloplossingstraject had doorlopen. Die nog niet afgesloten problemen kunnen ons geen bruikbare informatie geven over het tweede deel van het geschiloplossingstraject. Daarom laten we in dit hoofdstuk, anders dan in hoofdstuk 3, die problemen weg (1) waarvoor mediation of een officiële procedure<sup>72</sup> wel is gepland maar nog niet is gestart, of al wel is gestart maar nog loopt en (2) waarvan de respondent aangeeft dat hij buiten mediation of een officiële procedure om andere actie onderneemt of met een behoorlijke waarschijnlijkheid nog zal gaan ondernemen. Al met al blijven dan 1.982 problemen over die als afgesloten beschouwd kunnen worden, ofwel 88,9% van het totale aantal van 2.234 problemen uit de probleemoplossingsenquête.

Tabel 46 geeft informatie over het ontstaansjaar van de problemen. We brengen in herinnering dat in de probleemoplossingsenquête per respondent is doorgevraagd op het eerste probleem dat zich heeft aangediend na 1 januari 2004. Logischerwijze zijn dan ook problemen uit de eerste jaren van de onderzoeksperiode ruim vertegenwoordigd. Even logisch is dat het percentage afgesloten problemen lager is naarmate de problemen meer recent zijn ontstaan.

Toch vallen twee dingen op. Ten eerste is van de problemen die reeds in 2004 zijn ontstaan, in het begin van 2009 nog altijd 8,3% niet afgerond. Ten tweede is van de problemen die in de loop van 2008 zijn ontstaan, bij het afnemen van de enquête in het begin van 2009 al 84,7% afgesloten. Dat geeft aan dat een grote groep problemen redelijk snel wordt afgedaan (opgelost

<sup>72</sup> In hoofdstuk 1 is terloops (zie Box 2) al aan de orde geweest wat in dit rapport onder officiële procedures wordt verstaan. We komen er zo meteen op terug.

of terzijde gelegd), terwijl een kleine groep problemen langdurig boven de markt blijft hangen.

**Tabel 46 Problemen uit de probleemoplossingsenquête die als afgesloten beschouwd kunnen worden, in totaal en naar jaar van ontstaan**

Ontstaansjaar	Problemen uit probleemoplossingsenquête	Waarvan als afgesloten te beschouwen	
		Aantal	In %
2004	567	518	91,4%
2005	457	419	91,7%
2006	408	352	86,3%
2007	383	338	88,3%
2008	419	355	84,7%
Totaal	2.234	1.982	88,9%

Tabel 47 laat zien welke probleemttypen in de set van afgesloten problemen vertegenwoordigd zijn. Vergelijken we de eerste en laatste kolom van de tabel, dan blijkt de set van afgesloten problemen voldoende representatief te zijn voor het totaal aan (potentieel) juridische problemen dat door de respondenten is gemeld. We kunnen daar nog aan toevoegen dat 284 afgesloten problemen, ofwel 14,3% van het totaal, bestuursrechtelijk van aard zijn, de overige 85,7% zijn civielrechtelijk.

**Tabel 47 Verdeling van problemen over de probleemttypen, in %**

	In screenings- enquête N=9.299	idem, ontstaan in/na 2004 N=8.503	In probleem- oplossings- enquête N=2.234	idem, inmiddels afgesloten N=1.982
1 Op/met werk	23,5	22,8	26,2	27,2
2 Bezit onroerend goed	13,8	13,5	15,7	15,8
3 Verhuren onroerend goed	1,6	1,6	1,5	1,5
4 Huren woonruimte e.d.	7,9	7,5	7,8	7,3
5 Aanschaf product/dienst	27,2	29,1	24,4	24,9
6 Geld	13,8	14,2	12,7	12,0
7 Relatie en familie	5,7	5,3	6,6	6,4
8 Kinderen onder 18	1,5	1,4	1,5	1,5
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	2,3	1,9	1,5	1,4
10 Overig (discrim., laster e.d.)	2,8	2,7	2,1	2,1

#### 4.2.2 Stroomschema

Figuur 3 geeft in de vorm van een stroomschema een totaaloverzicht van de oplossingstrajecten die bij de afgesloten problemen uit de probleemoplossingsenquête zijn gevolgd.

De figuur laat zien dat 1.513 van de 1.982 personen met een probleem (ofwel 76,3%) eerst contact hebben opgenomen met de andere partij. Dat contact heeft aanleiding gegeven tot diverse uitkomsten en vervolgacties. Eén mogelijkheid is dat de partijen in meerdere of mindere mate tot overeenstemming zijn gekomen en het conflict hebben geschikt (515 gevallen).<sup>73</sup>

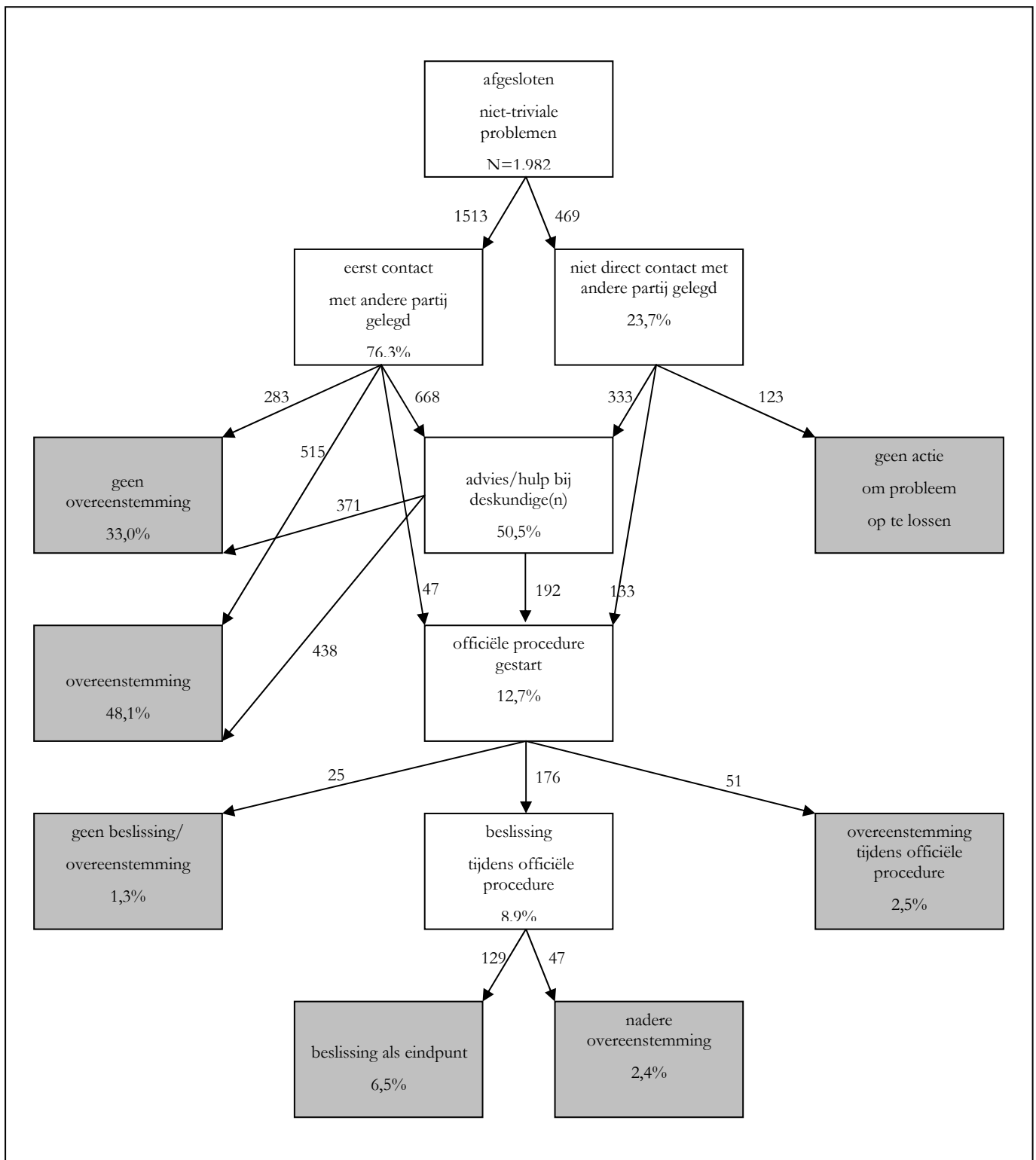
Andere mogelijkheid is dat het overleg met de andere partij – vooralsnog – tot niets heeft geleid. De handelende partij heeft dan kunnen kiezen tussen

- stoppen en overgaan tot de orde van de dag, zelf een zodanige draai aan de situatie geven dat deze hanteerbaar wordt, of nog even afwachten en nadenken over vervolgstappen (283

<sup>73</sup> In het stroomschema is geen aparte plaats ingeruimd voor mediation. Bij mediation wordt een derde ingeschakeld om de partijen bij te staan in hun onderling overleg. De derde neemt niet zelf beslissingen in de afwikkeling van het probleem. Om die reden is het beroep op mediation ondergebracht in het blok 'advies/hulp ingewonnen bij deskundige(n)'. Is de mediation succesvol verlopen, dan is het resultaat opgenomen in het blok 'overeenstemming' aan de linkerkant van het schema. Overigens besteden we in paragraaf 4.3.2 afzonderlijk aandacht aan mediation.



**Figuur 4.1** Overzicht van de gevolgde oplossingsstrategieën (alle percentages verwijzen naar het totaal van 1982 afgesloten problemen)



- gevallen),
- te rade te gaan bij een deskundige voor advies of hulp (668 gevallen), dan wel
- het starten van een officiële procedure teneinde van een derde een oordeel te verkrijgen (47 gevallen).

In dat verband wijzen we erop dat in dit onderzoek onder het starten van een officiële procedure wordt gerekend: het indienen van een bezwaarschrift dan wel het voorleggen van het probleem aan een gerechtelijke instantie, huur- of geschillencommissie, tuchtcollege, arbitrage of ombudsman. Al deze procedures hebben gemeen dat een andere persoon of instantie wordt ingeschakeld, die beslissingsbevoegdheid heeft of krijgt inzake het geschil.<sup>74</sup>

Kijken we vervolgens naar de 469 personen (23,4%) die niet zelf met de andere partij contact hebben gelegd, dan blijkt een ruime meerderheid hiervan (333 gevallen) zich meteen tot een deskundige te hebben gewend. Een bescheiden aantal (13 gevallen) heeft direct een officiële procedure gestart. Daarbij gaat het met name om bezwaarschriften tegen de OZB-aanslag. Er resteert een niet onaanzienlijke groep van 123 personen (6,2%) die helemaal niets aan het oplossen van het probleem heeft gedaan.

De figuur verder volgend zien we dat – direct of in tweede instantie – bij 50,5 % van de problemen deskundige personen of organisaties zijn benaderd. Gehoord het advies van de deskundigen, en mogelijk met hun hulp, hebben betrokkenen het overleg met de wederpartij kunnen voortzetten, hervatten, of alsnog starten. Dat overleg kan zijn geëindigd in een gehele of gedeeltelijke schikking (438 gevallen); het overleg kan ook hebben geleid tot een besluit om het probleem het probleem te laten (371 gevallen). Maar op enig moment kan ook een officiële procedure zijn gestart (192 gevallen).

Al met al is bij 12,7% van de gerezen problemen (252 gevallen) een officiële procedure gestart.<sup>75</sup> Zo'n officiële procedure kan, afhankelijk van de aard van de zaak, verschillende stadia doorlopen (zoals kantonrechter – rechtbank, of bezwaarschrift – gerechtshof – Hoge Raad) en zijn uitgemond in een beslissing door een derde (176 gevallen). We zien echter ook dat partijen in de loop van een procedure alsnog tot een schikking kunnen komen (51 gevallen). Derde mogelijkheid is dat de eisende partij het op enig moment erbij heeft laten zitten (25 gevallen).

Tot slot dient bedacht te worden dat de beslissing aan het eind van een officiële procedure niet het eind van het probleem of van het oplossingstraject hoeft te zijn. Zo kunnen partijen op grond van de beslissing in de procedure opnieuw in gesprek raken en alsnog tot een nadere overeenstemming komen.

### 4.2.3 Afloop

Aan de hand van de eindpunten van de verschillende oplossingstrajecten (de grijzen blokken in figuur 46) is eenvoudig vast te stellen hoe de (potentieel) juridisch problemen uiteindelijk worden afgesloten. We zien allereerst dat in 123 gevallen, ofwel 6,2% van het totaal, geen enkele actie is ondernomen om het probleem op te lossen. We zullen deze afloop aanduiden als *laten*.

<sup>74</sup> In onze definitie rekenen we ook de afhandeling van een bezwaarschrift tot de officiële procedures. In strikt juridische zin is bij een bezwaarschriftprocedure geen sprake van een beslissing door een derde, doordat het aangesproken overheidsorgaan zelf de zaak opnieuw bekijkt. In de beleving van de burger zal veelal wel sprake zijn van een beslissing door een derde, doordat de zaak wordt heroverwogen op een ander niveau en door een ander orgaan in de organisatie. Kortheidshalve zullen we in het vervolg bij officiële procedures spreken van een beslissing door een derde.

<sup>75</sup> In figuur 47 zullen we zien dat het bij 98 van deze 252 gevallen (4,9% van het totale aantal afgesloten problemen) de start van een gerechtelijke procedure betrof. Bij 154 problemen (7,8% van het totaal) ging het om de start van een buitengerechtelijke procedure.

Dan zijn er de gevallen waarin de betrokkene weliswaar een of meer stappen heeft ondernomen, maar zonder dat tot enig resultaat heeft geleid. De trajecten die daarbij zijn doorlopen, vertonen aanzienlijke verschillen. Betrokkene kan

- als doe-het-zelver hebben volstaan met contact met de wederpartij (283 gevallen),
- een beroep hebben gedaan op rechtshulp, zonder effect (371 gevallen),
- of na de start van een officiële procedure toch nog zijn afgehaakt (25 gevallen).

Alles bijeen geeft dat 679 gevallen, ofwel 34,3% van het totaal, waarin de gevolgde oplossingsstrategie geen resultaat heeft opgeleverd. We zullen deze afloop aanduiden als *stoppen*.<sup>76</sup>

Dat brengt ons bij de gevallen waarin de ondernomen actie wel tot (enig) resultaat heeft geleid. Langs verschillende wegen kan een betrokkene tot gehele of gedeeltelijke overeenstemming zijn gekomen:

- direct, als doe-het-zelver (515 gevallen),
- na een beroep op rechtshulp (438 gevallen),
- in de loop van een procedure (51 gevallen),
- of mogelijk zelfs in vervolgonderhandelingen na afloop van een procedure (47 gevallen).

Al met al is in 1.051 gevallen, ofwel 53,0% van het totaal, tussen partijen in de ‘shadow of the law’ een vorm van overeenstemming bereikt. In 816 van deze gevallen kan worden gesproken van volledige overeenstemming, in de overige 235 gevallen is de overeenstemming gedeeltelijk. We zullen deze afloop aanduiden als *overeenstemming*.

De laatste categorie wordt gevormd door de 129 gevallen, ofwel 6,5% van het totaal, waarin een beslissing door een derde aan het eind van een officiële procedure het eindpunt vormt van het oplossingstraject. We zullen deze afloop aanduiden als *beslissing*.<sup>77</sup>

### 4.3 Overeenstemming tussen partijen

#### 4.3.1 Enkele algemene bevindingen

Zoals we hebben gezien, kunnen partijen in verschillende stadia van het oplossingstraject besluiten om de zaak te schikken. Dat kan zonder dat van enigerlei officiële procedure sprake is, maar het kan ook in de loop van een officiële procedure, of zelfs na afloop. Er is een grote diversiteit in de wijze waarop dit overleg tussen partijen vorm krijgt. Het reikt van een enkel telefoontje met de wederpartij tot een hele reeks van intensieve gespreksrondes waarbij beide partijen worden bijgestaan door deskundige derden. Vanwege deze diversiteit en het informele karakter van het overleg is het in het kader van dit onderzoek niet mogelijk om het

<sup>76</sup> In de Geschilbeslechtingsdelta 2003 werd deze afloop aangeduid met de term *slikken*. Vanwege de negatieve connotatie is die term bij nader inzien echter wat minder gelukkig. Wanneer een persoon met betrekking tot zijn probleem in actie komt en er op enig moment voor kiest om niet door te zetten, kan dat verschillende achtergronden hebben. Het kan gaan om een situatie waarin het probleem nog altijd actueel is, maar de betrokkene concludeert dat de verwachte baten van verdere actie niet opwegen tegen de verwachte kosten. De persoon in kwestie accepteert dan – nolens volens – dat het probleem niet bevredigend wordt opgelost. Maar de Geschilbeslechtingsdelta 2003 heeft laten zien dat de situatie zich inmiddels ook zodanig kan hebben gewijzigd dat het probleem niet langer actueel is. Neem een werknemer die een geschil heeft met zijn werkgever over het opnemen van vakantiedagen of over de veiligheid van de werkplek. Wanneer hij van baan verandert, is het geschil met zijn werkgever mogelijk nog niet opgelost, maar ontbreekt wel de zin en de noodzaak om er nog meer energie in te steken.

<sup>77</sup> In figuur 47 zullen we zien dat het bij 63 van deze 129 gevallen (3,2% van het totale aantal afgesloten problemen) een beslissing in een gerechtelijke procedure betrof. Bij 66 problemen (3,3% van het totaal) ging het om een beslissing in een buitengerechtelijke procedure.

schikkingsproces in enig detail te beschrijven. Wel kunnen we aan de hand van de beschikbare gegevens enkele algemene bevindingen geven.

- Is er hulp van derden geweest bij het overleg?
  - buiten een procedure om: 24,6%
  - tijdens een procedure: 51,0%
  - na een procedure: 38,3%.
  
- Er is een grote verscheidenheid in de derden die behulpzaam zijn geweest bij het overleg, met uitschieters voor de advocaat (13,9%), de vakbond (13,0%) en de rechtsbijstandverzekering (9,0%). Onder andere personen/organisaties worden nogal eens familie en kennissen genoemd.
  
- Wie deed de eerste zet?
  - meestal betrokkene zelf: gemiddeld 65,1%
  - maar ook de adviseur: 8,4% (17,4% tijdens en na een procedure)
  - de andere partij of diens adviseur: 8,8%
  - of partijen samen: 14,1%
  - incidenteel op advies van rechter/commissie/arbiter: gemiddeld 0,4% (5,9% tijdens een procedure).

Interessant aan deze cijfers is met name de aanzienlijke mate waarin derden behulpzaam zijn bij het overleg. In dat opzicht is *mediation*, de meer gestructureerde manier van overleg onder (bege)leiding van een geschoolde derde die tegenwoordig in het justitieel beleid nogal wordt gepropageerd, dus bepaald niet uniek.

#### 4.3.2 Mediation

In 51 gevallen geven de respondenten aan dat het probleem is aangepakt met behulp van mediation. Gezien het meer gestructureerde karakter en het mogelijke belang voor het beleid hebben we geprobeerd wat informatie te verzamelen over het verloop en de beoordeling van het mediationproces in deze gevallen.

Tabel 48 laat zien bij welke probleemttypen gebruik is gemaakt van mediation. Het lijkt erop dat bepaalde typen problemen, met name die waarbij partijen met elkaar verder willen, zich beter lenen voor mediation dan andere.

**Tabel 48 Problemen aangepakt met mediation**

	Aantal problemen waarin actie is ondernomen	Waarvan aangepakt met mediation	
		aantal	in %
Totaal	1.859	51	2,7
1 Op/met werk	498	12	2,4
2 Bezit onroerend goed	294	6	2,0
3 Verhuren onroerend goed	25	0	0,0
4 Huren woonruimte e.d.	136	9	6,6
5 Aanschaf product/dienst	466	1	0,2
6 Geld	224	5	2,2
7 Relatie en familie	122	10	8,2
8 Kinderen onder 18	30	1	3,3
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	26	4	15,4
10 Overig (discrim., laster e.d.)	38	3	7,9
Civielrechtelijk	1.586	43	2,7
Bestuursrechtelijk	273	8	2,9

Dat vinden we bevestigd in de antwoorden op de vraag waarom de respondenten voor mediation hebben gekozen. De wens om de relatie met de andere partij te herstellen of te behouden wordt ongeveer even vaak genoemd als de verwachting van een snelle en een goede oplossing (respectievelijk 17, 15 en 18 keer). Ook wordt regelmatig gewezen op de mogelijkheid om het eigen verhaal te doen (18 keer). Het feit dat mediation relatief goedkoop zou zijn, wordt daarentegen nauwelijks aangevoerd (1 keer).

Van frequent doorverwijzen via het juridische circuit lijkt geen sprake te zijn. De meeste betrokkenen geven aan op eigen initiatief bij mediation terecht te zijn gekomen (34%), via de andere partij (20%), via de werkgever (12%), dan wel via familie, vrienden of kennissen (4%). Slechts 10% maakt melding van een doorverwijzing door het Bureau voor Rechtshulp, het Juridisch Loket, de advocaat of de rechter.

Desalniettemin zijn rechtshulpgebruikers duidelijk oververtegenwoordigd bij de mediation-zaken. Onder de actieve respondenten zijn de groepen rechtshulpgebruikers en doe-het-zelvers redelijk gelijk van omvang: 54% om 46%. Maar van de mediationzaken is 88% afkomstig van rechtshulpgebruikers en slechts 12% van doe-het-zelvers.

Over het verloop van het mediationproces blijken de respondenten behoorlijk tevreden te zijn. Men kon het verloop over het algemeen goed tot zeer goed volgen (80%); men had ruim voldoende gelegenheid om te zeggen wat men wilde (86%); en alle belangrijke punten zijn aan de orde geweest (78%).

Duidelijk minder enthousiast is men over de informatie vooraf (slechts 49% goed tot zeer goed). Opvallend is verder dat slechts 61% volmondig ja antwoordt op de vraag naar de onpartijdigheid van de mediator. In 65% van de zaken is gehele of gedeeltelijke overeenstemming bereikt.

Ook het eindoordeel van de respondenten houdt niet over. Slechts 53% van de respondenten geeft aan dat men (waarschijnlijk) opnieuw zou kiezen voor mediation, tegen 18% misschien en 29% (waarschijnlijk) niet.<sup>78</sup>

Overigens dienen alle cijfers in deze subparagraaf met de nodige omzichtigheid bekeken te worden. Vanwege de kleine aantallen zijn al geen harde conclusies mogelijk. Daar komt bij dat de open antwoorden op een aantal vragen suggereren dat de respondenten ook andere vormen van bemiddeling onder de noemer mediation hebben gerangschikt. Die interpretatie wordt bevestigd door het gegeven dat 27% van onze respondenten meldt niet zelf het woord gevoerd te hebben, iets wat bij een 'echte' mediation uitgesloten zou zijn.

Dat het begrip mediation nog lang niet ingeburgerd is, blijkt ook anderszins. Aan de actieve respondenten die geen gebruik hebben gemaakt van mediation, hebben we gevraagd waarom niet. Onbekendheid met mediation was veruit het meest gegeven antwoord, zoals tabel 4.4 laat zien. Ook onder de categorie 'anders, namelijk ..' kwamen, behalve een reeks opmerkingen dat mediation in het specifieke geval niet van toepassing was, nog zeker twintig antwoorden voor die neerkwamen op onbekendheid met het begrip.

<sup>78</sup> De meeste van onze bevindingen lopen behoorlijk in de pas met die van de Mediation Monitor (Guiaux et al., 2009). Volgens die Monitor was slechts een minderheid van de particuliere cliënten vooraf bekend met mediation. Het betrof 21%, 41% en 26% van respectievelijk de cliënten die waren verwezen via het Juridisch Loket, de verwijzingen via de rechtspraak en de cliënten die buiten een verwijsarrangement om bij mediation terecht waren gekomen. Gehele of gedeeltelijke overeenstemming werd bereikt in respectievelijk 78%, 59% en 76% van de gevallen. Gevraagd of men opnieuw voor mediation zou kiezen, antwoordde respectievelijk 71%, 48% en 74% bevestigend. De cliënten waren over het algemeen (zeer) tevreden over de gang van zaken. Anders dan bij onze bevindingen gold die tevredenheid ook de onpartijdigheid van de mediator. Op een 5-punts schaal van 1=zeer ontevreden tot 5=zeer tevreden kwam de gemiddelde waardering uit op respectievelijk 4,3, 4,1 en 4,2.

**Tabel 49 Redenen waarom respondenten geen gebruik hebben gemaakt van mediation, N=1.081\***

	Aantal keer genoemd	In % van aantal respondenten
Wist er weinig of niets van af	386	35,7
De andere partij wilde niet	58	5,4
Wist niet hoe ik dat aan moest pakken	70	6,5
Had geen vertrouwen in de andere partij	88	8,1
Het probleem heeft zichzelf opgelost	88	8,1
Was niet meer nodig, ik kon het probleem zelf oplossen	162	15,0
Er kon niets meer aan gedaan worden	88	8,1
Het probleem was de moeite niet waard	72	6,7
Verwachtte niet dat overleg met de andere partij zou helpen	132	12,2
Verwachtte meer van een andere aanpak	74	6,8
Het zou te veel tijd en moeite kosten	63	5,8
Het zou te veel geld kosten	45	4,2
Eerdere slechte ervaring met mediation	7	0,6
Anders, namelijk	169	15,6

\* De vraag is niet voorgelegd aan alle actieve respondenten; het werd niet opportuun geacht om de vraag te stellen aan degenen die al met de andere partij tot volledige overeenstemming waren gekomen. Meer antwoorden mogelijk per persoon.

#### 4.4 Officiële procedures

Uit figuur 3 weten we dat van de 1.982 respondenten met een (afgesloten) probleem er uiteindelijk 252, ofwel 12,7%, aan een officiële procedure zijn begonnen. We kunnen dat aantal van 252 ook afzetten tegen de 1.859 respondenten die in ieder geval enige vorm van actie hebben ondernomen, als doe-het-zelver of als rechtshulpgebruiker. In dat geval komen we tot een aandeel van 13,6%. Kortom, slechts voor een kleine minderheid van problemen wordt een officiële procedure gestart. Dat doet echter niets af aan het belang ervan. Immers, juist deze officiële procedures zorgen voor de ‘shadow of the law’ waarin de andere geschiloplossingstrajecten functioneren.

In deze paragraaf bekijken we de officiële procedures vanuit verschillende gezichtshoeken.

Achtereenvolgens komen aan bod:

- Wie is waarvoor aan een procedure begonnen?
- Wat voor soort procedure was het en hoe is hij afgelopen?
- Hoe beoordelen betrokkenen het verloop van de procedure?

##### 4.4.1 Kenmerken van probleem en respondent

Niet alle typen probleem leiden even vaker tot de start van een officiële procedure. De laatste kolom van tabel 50 leert ons dat het aantal procedures bij het bezit van onroerend goed significant hoger is dan gemiddeld, en bij de aanschaf van producten en diensten significant lager.

Zo ook leiden bestuursrechtelijke problemen significant vaker tot een officiële procedure dan civielrechtelijke problemen.

**Tabel 50 Problemen waarvoor een officiële procedure is gestart**

	Aantal problemen waarin actie is ondernomen	Waarvan officiële procedure gestart	
		aantal	in %
Totaal	1.859	252	13,6
1 Op/met werk	498	52	10,4
2 Bezit onroerend goed	294	77	26,2 <sup>+</sup>
3 Verhuren onroerend goed	25	5	20,0
4 Huren woonruimte e.d.	136	20	14,7
5 Aanschaf product/dienst	466	24	5,2 <sup>-</sup>
6 Geld	224	38	17,0
7 Relatie en familie	122	22	18,0
8 Kinderen onder 18	30	4	13,3
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	26	3	11,5
10 Overig (discrim., laster e.d.)	38	7	18,4
Civielrechtelijk	1.586	161	10,2 <sup>+</sup>
Bestuursrechtelijk	273	91	33,3 <sup>+</sup>

<sup>+/-</sup> Geeft aan dat het percentage significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom. Volgens een Chi-kwadraat toets is er op het 0,05 niveau een significant verband tussen het starten van een officiële procedure en het type problemen en zijn de gecorrigeerde residuen in de aangegeven gevallen > +/- 2.

Tabel 51 geeft inzicht in het gebruik van officiële procedures door doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers. Rechtshulpgebruikers blijken veel vaker een officiële procedure te starten dan doe-het-zelvers: 19,2 om 7,0%. Van de 1.001 problemen waarbij de respondenten een vorm van rechtshulp hebben ingeschakeld, zijn er 192 uitgemond in een officiële procedure. Daarentegen is slechts bij 60 van de 858 problemen die de respondenten als doe-het-zelver hebben aangepakt, een officiële procedure gestart. Het verschil is statistisch significant. Andersom gezien: van de 252 problemen die uitmondten in een officiële procedure, zijn er 192, ofwel 81,2%, afkomstig van rechtshulpgebruikers; de overige 60, ofwel 18,8%, zijn in gang gezet door doe-het-zelvers.

**Tabel 51 Bij welk reactiepatroon wordt een officiële procedure gestart?**

	Aantal problemen waarin officiële procedure is gestart			Als % van aantal problemen waarin actie is ondernomen		
	Doe- het- zelvers	Rechts- hulpge- bruikers	To- taal	Doe- het- zelvers	Rechts- hulpge- bruikers	To- taal
Totaal	60	192	252	7,0	19,2	13,6
1 Op/met werk	3	49	52	1,6	15,7	10,4
2 Bezit onroerend goed	35	42	77	28,2	24,7	26,2
3 Verhuren onroerend goed	0	5	5	0,0	35,7	20,0
4 Huren woonruimte e.d.	7	13	20	9,3	21,3	14,7
5 Aanschaf product/dienst	5	19	24	1,6	12,4	5,2
6 Geld	8	30	38	7,5	25,4	17,0
7 Relatie en familie	1	21	22	5,0	20,6	18,0
8 Kinderen onder 18	0	4	4	0,0	18,2	13,3
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	0	3	3	0,0	14,3	11,5
10 Overig (discrim., laster e.d.)	1	6	7	9,1	22,2	18,4
Civielrechtelijk	18	143	161	2,4	16,8	10,2
Bestuursrechtelijk	42	49	91	34,7	32,2	33,3

Tabel 51 maakt verder interessante verschillen zichtbaar tussen de typen problemen. In absolute aantallen zijn de rechtshulpgebruikers bij alle typen problemen in de meerderheid. Zo is er bij officiële procedures met betrekking tot relatie- en familieproblemen bijna altijd sprake van rechtshulp. Maar ook bij problemen op/met het werk en bij problemen met de aanschaf van producten en diensten gaan officiële procedures vaak hand in hand met rechtshulp.

Een sterk afwijkend patroon zien we bij de problemen met het bezit van onroerend goed. Daar vormen problemen voor de betrokkenen relatief vaak aanleiding om zelf, zonder tussenkomst van rechtshulp, aan een officiële procedure te beginnen. Belangrijke rol spelen hier de belastingaanslagen, in het bijzonder vanwege de OZB, die de opmaat vormen voor het indienen van een officieel bezwaarschrift.<sup>79</sup>

De onderste twee regels van de tabel vatten het verschil tussen civiel- en bestuursrechtelijke problemen samen. Wanneer civielrechtelijke problemen aanleiding vormen om een officiële procedure te starten, is dat meestal vanwege rechtshulpgebruikers. Bij bestuursrechtelijke problemen gebeurt het ook veel door doe-het-zelvers. Belangrijke factor zijn wederom de bezwaarschriften tegen de OZB-aanslagen.

Tabel 52 geeft een beeld van de achtergrondkenmerken van diegenen die bij de aanpak van een probleem de weg naar een officiële procedure inslaan. Alleen leeftijd en sociale groep geven aanleiding tot significante verschillen. Onder de personen die een officiële procedure starten, zijn uitkeringsgerechtigden en gepensioneerden oververtegenwoordigd, en jongeren en werknemers in de particuliere sector ondervertegenwoordigd.

<sup>79</sup> Onder de 294 afgesloten problemen met het bezit van onroerend goed zijn er 91 die samenhangen met de OZB-aanslag. Daarvan leiden er 47 tot een bezwaarschrift, 30 ingediend door doe-het-zelvers en 17 door rechtshulpgebruikers.



**Tabel 52 Door wie wordt een officiële procedure gestart?**

	Aantal dat actie heeft ondernomen	Waarvan officiële procedure gestart, in %
Totaal	1.858	13,6
<i>Geslacht (N=1.858)</i>		
Man	919	15,2
Vrouw	939	11,9
<i>Leeftijd (N=1.858)</i>		
18-24	146	6,8 <sup>-</sup>
25-34	391	9,0 <sup>-</sup>
35-44	446	13,0
45-54	363	15,7
55-64	284	16,9
65+	228	19,3 <sup>+</sup>
<i>Burgerlijke staat (N=1.858)</i>		
Ongehuwd	347	11,5
Ongehuwd samenwonend	194	13,4
Gehuwd*	1.118	13,5
Gescheiden	140	16,4
Weduw(naars)staat	59	20,3
<i>Stedelijkheid (N=1.858)</i>		
Zeer sterk	295	13,9
Sterk	607	14,3
Matig	428	11,0
Weinig	337	14,8
Niet	191	14,1
<i>Opleiding** (N=1.856)</i>		
Lager	37	8,1
LBO	231	14,7
MAVO	149	12,8
MBO	605	11,4
HAVO, VWO	152	17,8
HBO, WO kandidaats/bachelor	443	13,5
WO doctoraal/master	239	16,7
<i>Inkomen huishouden*** (N=1.589)</i>		
Minder dan 9.500	45	4,4
9.500 tot 15.000	74	17,6
15.000 tot 20.500	83	13,3
20.500 tot 28.500	216	15,7
28.500 tot 34.000	237	13,9
34.000 tot 45.000	316	13,9
45.000 tot 56.000	215	13,0
56.000 tot 68.000	171	12,9
68.000 tot 91.000	146	19,2
91.000 of meer	86	16,3
<i>Sociale groep (N=1.687)</i>		
Zelfstandige	92	17,4
Werkzaam bij de overheid	171	12,9
Elders werkzaam in loondienst	1.026	11,1 <sup>-</sup>
Uitkeringsgerechtigd	149	20,1 <sup>+</sup>
Gepensioneerd	249	19,3 <sup>+</sup>

<sup>+/-</sup> Geeft aan dat het percentage significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom. Volgens een Chi-kwadraat toets is er op het 0,05 niveau een significant verband tussen het starten van een officiële procedure en het desbetreffende achtergrondkenmerk en zijn de gecorrigeerde residuen in de aangegeven gevallen > +/- 2.

\* Inclusief geregistreerd partnerschap.

\*\* Betreft hoogst genoten, al dan niet voltooide opleiding.

\*\*\* Betreft bruto jaarinkomen van huishouden in euro's.

Ten slotte zijn we nog nagegaan in hoeverre de beslissing om een officiële procedure te starten samenhangt met de specifieke kenmerken van probleem en respondent, die we eerder in paragraaf 3.3.3 hebben onderscheiden.<sup>80</sup> Bij de meest ernstige en complexe problemen worden significant vaker procedures gestart. Iets dergelijks lijkt te gelden voor de verwachte opbrengst, maar daar is het verband statistisch niet significant. Verder heeft het bezit van een gezinspolis een bescheiden opwaarts effect op het aantal procedures.

Ten slotte worden relatief veel procedures gestart wanneer de overheid de tegenpartij vormt, en relatief weinig wanneer de tegenpartij een particulier bedrijf of organisatie is.

#### **4.4.2 Aard en afloop**

Zoals in paragraaf 4.2.2 is aangegeven, kan een officiële procedure bij verschillende gerechtelijke en buitengerechtelijke instanties aanhangig worden gemaakt. Voorts staan bij een beslissing veelal beroepsmogelijkheden open. Tabel 53 geeft een overzicht van de mate waarin onze respondenten van de diverse instanties gebruik hebben gemaakt.

- Bij bestuursrechtelijke problemen is de eerste stap in een officiële procedure vrijwel altijd een bezwaarschrift, bij civielrechtelijke problemen begint de procedure in het algemeen bij een bezwaarschrift, de sector kanton of civiel van de rechtbank, dan wel de huur- of geschillencommissie.
- Er wordt betrekkelijk weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bij een andere instantie beroep aan te tekenen. Bij civielrechtelijke problemen gebeurt dat in 11% van de gevallen, bij bestuursrechtelijke problemen is dat 8%. En als er beroep wordt aangetekend, blijft het meestal bij één vervolgstap.<sup>81</sup> Gevolg: bij civiel- en bestuursrechtelijke procedures wordt gemiddeld 1,1 instantie ingeschakeld.
- Van het totaal aantal malen dat de geschilbeslechtende organen worden ingeschakeld, heeft 35,5% betrekking op bestuursrechtelijke problemen. Dit cijfer kunnen we in perspectief zetten door het te vergelijken met het aandeel van de bestuursrechtelijke problemen in (1) het totaal van de 1.982 afgeronde problemen in onze steekproef, te weten 14,3%, (2) het totaal van de 1.859 problemen waarbij de respondenten actie ondernemen, te weten 14,7%, en (3) het totaal van de 252 problemen die in een officiële procedure uitmonden, te weten 36,1%.
- De 102 problemen die niet verder komen dan een bezwaarschrift, vormen in zekere zin een categorie apart. In de beleving van de burger zal in het algemeen sprake zijn van een procedure waarbij de beslissing aan een derde wordt voorgelegd; strikt juridisch ligt het genuanceerder. Laten wij deze 102 problemen even buiten beschouwing, dan resteren 149 civiele problemen en 28 bestuursrechtelijke problemen waarin een ‘echte’ procedure is gestart. Het gaat dan om 6,4 resp. 10,3% van de civiel- en bestuursrechtelijke problemen waarin actie wordt ondernomen. Dat wil zeggen: ook wanneer de bezwaarschriften buiten beschouwing worden gelaten, worden in bestuursrechtelijke problemen significant vaker officiële procedures ingezet dan bij civielrechtelijke geschillen.

<sup>80</sup> Zie bijlage 5, tabel 1 voor details.

<sup>81</sup> Gezien de kleine aantallen heeft het geen zin om de beroepstrajecten in detail uit te tekenen.

**Tabel 53 Instanties waarbij procedures aanhangig zijn gemaakt, uitgesplitst naar civiel- en bestuursrechtelijke problemen en in totaal**

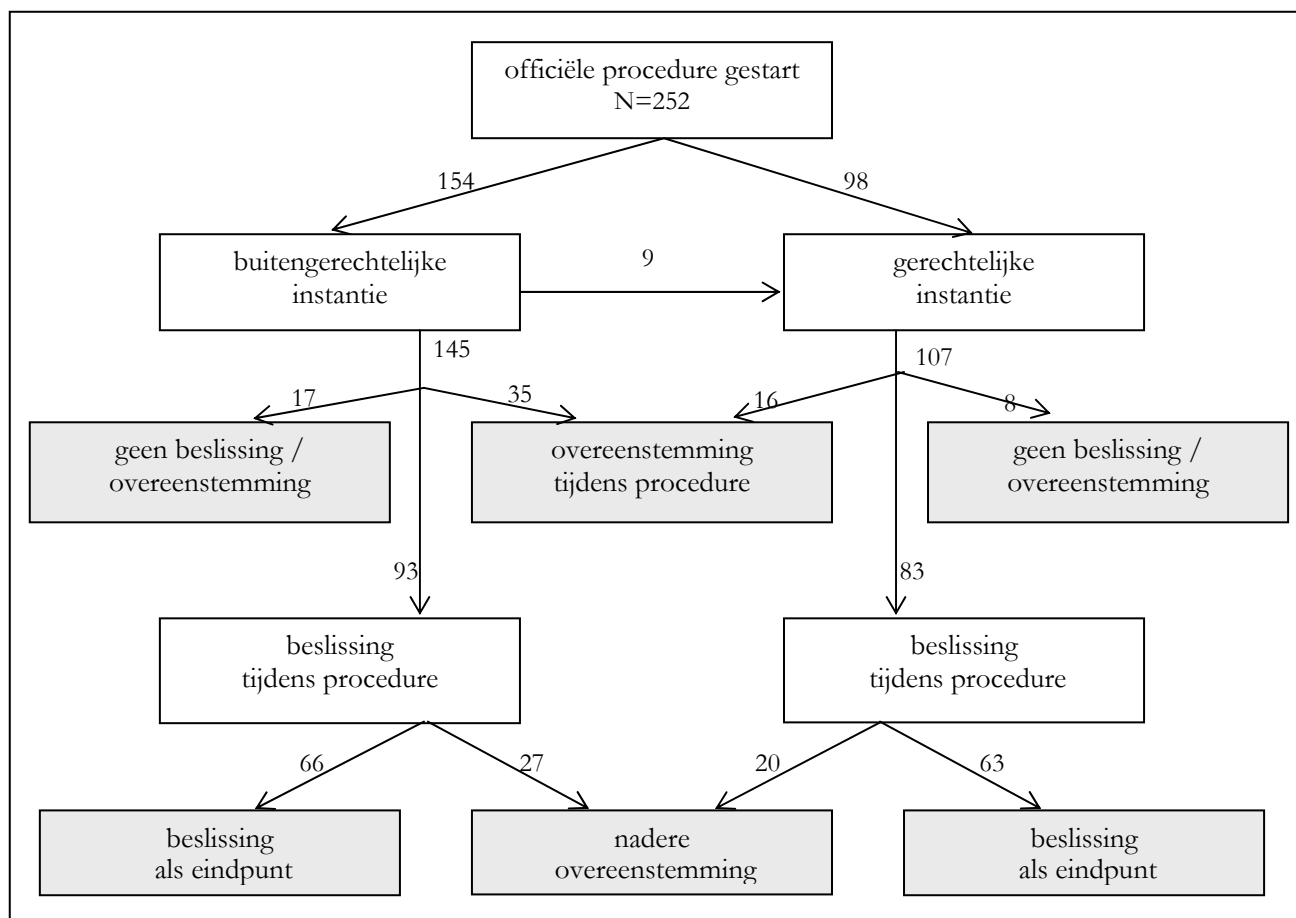
		Aantal malen ingeschakeld			Als laatste instantie ingeschakeld		
		civiel	bestuurs	totaal	civiel	bestuurs	totaal
1	Bezwaarschriftencommissie	37	75	112	31	71	102
2	Rechtbank, sector kanton	55	10	65	51	8	59
3	Rechtbank, sector civiel/ bestuur	32	5	37	28	3	31
4	Gerechtshof	5	2	7	4	2	6
5	Belastingkamer Gerechtshof	1	2	3	1	2	3
6	Centrale Raad van Beroep	1	1	2	1	1	2
7	Raad van State	1	3	4	1	3	4
8	Hoge Raad	2	0	2	2	0	2
9	Huurcommissie	18	1	19	17	1	18
10	Geschillencommissie	19	0	19	16	0	16
11	Tuchtcollege	2	0	2	2	0	2
12	Arbitrage	4	0	4	4	0	4
13	Andere instantie	3	0	3	3	0	3
<b>Totaal</b>		<b>180</b>	<b>99</b>	<b>279</b>	<b>161</b>	<b>91</b>	<b>252</b>

Aansluitend op figuur 3 beschrijft figuur 4 in meer detail de patronen in de afwikkeling van officiële procedures. Vanwege de overzichtelijkheid van het schema en het beperkte aantal waarnemingen is de uitsplitsing beperkt tot gerechtelijke instanties enerzijds en buitengerechtelijke instanties anderzijds. Het schema laat zien dat slechts een relatief klein aantal van de bij buitengerechtelijke instanties gestarte procedures in het gerechtelijke circuit terechtkomt ( $9/154 = 5,8\%$ )<sup>82</sup>; het omgekeerde komt niet voor. Vanwege de opzet van het schema wordt niet zichtbaar in welke mate gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden om tegen een gerechtelijke beslissing in beroep te gaan bij een andere gerechtelijke instantie (hetzelfde geldt voor buitengerechtelijke procedures). Al eerder is opgemerkt dat een en ander slechts in bescheiden mate gebeurt. Al met al kan worden vastgesteld, zie ook tabel 50, dat onze respondenten hun problemen 159 keer aan een buitengerechtelijke instantie hebben voorgelegd en 120 keer aan een gerechtelijke instantie.

Wat betreft de uiteindelijke afloop van de gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures zijn enkele accentverschillen waar te nemen. Bij de buitengerechtelijke procedures bereiken de respondenten wat vaker overeenstemming tijdens de procedure (24,1% om 14,9%) en laten ze de zaak wat vaker vallen zonder dat overeenstemming of een beslissing is bereikt (11,7% om 7,5%). Gevolg is dat het bij de buitengerechtelijke procedures wat minder vaak daadwerkelijk tot een beslissing komt (64,1% om 77,6%). Die beslissingen geven vervolgens soms nog aanleiding tot nader overleg en overeenstemming, bij de buitengerechtelijke procedures net iets vaker dan bij de gerechtelijke (29,0% om 24,1% van de betrokken gevallen).

<sup>82</sup> Dit cijfer sluit goed aan op de bevindingen van Van Erp en Klein Haarhuis (2006), die voor een reeks van buitengerechtelijke geschilprocedures vaststellen dat minder dan 10% van de zaken wordt gevolgd door een beroep op de rechter.

**Figuur 4 Verloop van de 252 gestarte officiële procedures, uitgesplitst naar gerechtelijke en buitengerechtelijke instanties.**



#### 4.4.3 Beoordeling van het verloop

Om het verloop van de (laatste) procedure, en het oordeel daarover, in kaart te brengen, hebben we de respondenten een reeks vragen voorgelegd.

Algemeen:

- Wie begon de procedure? (N=252)
  - respondent 86,9%
  - andere partij 13,1%
- Zijn er zittingen geweest? (N=252)
  - nee 142 zaken, 56,3%
  - ja 110 zaken, 43,7%

Van de 142 zaken zonder zitting zijn er 93 behandeld op basis van schriftelijke stukken; de overige 49 zijn – blijkbaar – niet aan een inhoudelijke behandeling toegekomen.

Wanneer er een of meer zittingen zijn geweest:

- Aantal zittingen (N=110)
  - 1 72,7%
  - 2 17,3%
  - 3 6,4%
  - 4 of meer 3,6%
- Was de respondent zelf aanwezig bij (een of meer van) de zittingen? (N=110)

- |     |       |
|-----|-------|
| ja  | 62,7% |
| nee | 37,3% |
- Was er iemand die op de zittingen het woord voerde namens de respondent? (N=110, meer antwoorden mogelijk)
- |                           |       |
|---------------------------|-------|
| nee                       | 37,3% |
| familieid, vriend, kennis | 8,2%  |
| advocaat                  | 46,4% |
| iemand anders             | 9,0%  |
- Hoe goed werden de belangen van de respondent door deze andere persoon op de zittingen gerepresenteerd? (N=69)  
gemiddeld cijfer op een schaal van 1=zeer slecht tot 5=zeer goed: 4,3
- Binnen de 41 zaken waarbij niemand anders het woord voerde namens de respondent, kunnen nog twee verschillende groepen worden onderscheiden.  
Er zijn 31 zaken waarbij de respondenten voor zichzelf moesten opkomen. Kostenoverwegingen speelden geen rol van betekenis, de respondenten achtten zichzelf in grote meerderheid (87,1%) goed in staat de eigen belangen te behartigen. Slechts een enkeling (9,7%) is van oordeel dat hij/zij daardoor in het nadeel was.  
Daarnaast zijn er 10 verstekzaken. Ook hier geven de meeste respondenten aan dat er andere redenen waren dan de kosten (men vond het niet nodig de eigen kant van het verhaal toe te lichten, men was niet uitgenodigd).

Voor zover de respondent zelf aanwezig was op een of meer van de zittingen (N=69), is gevraagd naar een oordeel over het verloop van de procedure.

- Was de respondent vooraf goed geïnformeerd?
- |                        |       |
|------------------------|-------|
| (zeer) goed            | 72,5% |
| niet goed, niet slecht | 18,8% |
| (zeer) slecht          | 8,7%  |
- Gemiddeld cijfer op een schaal van 1=zeer slecht tot 5=zeer goed: 3,9
- Kon de respondent het verloop goed volgen?
- |                        |       |
|------------------------|-------|
| (zeer) goed            | 92,8% |
| niet goed, niet slecht | 5,8%  |
| (zeer) slecht          | 1,4%  |
- Gemiddeld cijfer op een schaal van 1=zeer slecht tot 5=zeer goed: 4,3
- Had de respondent voldoende gelegenheid om te zeggen wat hij/zij wilde?
- |                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| (meer dan) voldoende             | 84,1% |
| niet voldoende, niet onvoldoende | 8,7%  |
| (volstrekt) onvoldoende          | 7,2%  |
- Gemiddeld cijfer op een schaal van 1=zeer slecht tot 5=zeer goed: 4,1
- Zijn er belangrijke punten niet aan de orde geweest?
- |     |       |
|-----|-------|
| ja  | 23,2% |
| nee | 76,8% |
- Was de rechter / de commissie / het college onpartijdig?
- |                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| ja                                 | 68,1% |
| nee, bevoordeelde mij              | 1,4%  |
| nee, bevoordeelde de andere partij | 26,1% |
| weet niet                          | 4,3%  |
- Zou de respondent de zaak opnieuw voorleggen aan de rechter / de commissie / het college?
- |                               |       |
|-------------------------------|-------|
| (waarschijnlijk) wel          | 87,0% |
| misschien wel, misschien niet | 5,8%  |
| (waarschijnlijk) niet         | 7,2%  |
- Gemiddeld cijfer op een schaal van 1=niet tot 5=wel: 4,3

Om een indruk te geven van de afloop van de 252 gestarte procedures beginnen we bij de 176

gevallen waarin een beslissing is genomen.

— Wat is het resultaat voor de respondent?

(grotendeels) gewonnen	56,8%
deels gewonnen, deels verloren	7,4%
(grotendeels) verloren	30,7%
anders	5,1%

— Wat is het oordeel over de motivering van de uitspraak?

(zeer) duidelijk	77,3%
niet duidelijk, niet onduidelijk	9,7%
(zeer) onduidelijk	7,4%
zou niet kunnen zeggen	5,7%

Gemiddeld cijfer op een schaal van 1=zeer slecht tot 5=zeer goed: 3,8

— Waarom is voorafgaande aan de beslissing geen overeenstemming bereikt met de andere partij? (meer antwoorden mogelijk)

standpunten lagen te ver uiteen	33,5%
konden niet met elkaar praten	15,9%
andere conflicten speelden mee	9,1%
geen vertrouwen in elkaar	13,1%
andere partij erkende schuld niet	32,4%
andere partij kwam beloftes niet na	13,6%
anders	30,7%

— Is na de uitspraak nadere overeenstemming bereikt?

ja	26,7%
----	-------

Ten slotte kijken we naar de 76 procedures waarin geen beslissing is genomen (waarvan: 49 niet toegekomen aan behandeling, 4 gestopt na een of meer zittingen en 23 tijdens schriftelijke behandeling).

— Is er overeenstemming bereikt?

ja	44,7%
gedeeltelijk	22,4%
nee	32,9%

Er zijn overigens bescheiden verschillen. Van de 49 zaken die niet zijn toegekomen aan behandeling, zijn er 31 (ofwel 63,3%) geëindigd met gehele of gedeeltelijke overeenstemming, bij de 27 procedures die in de loop van de mondelinge of schriftelijke behandeling zijn gestopt, waren dat er 20 (ofwel 74,1%).

— De gehele of gedeeltelijke overeenstemming (51 keer) is in het algemeen tot stand gekomen op instigatie van (een van) de partijen of hun adviseurs, slechts in 3 gevallen wordt verwezen naar een advies van de rechter / de commissie / het college.

— Voor de redenen waarom in de loop van een officiële procedure is gekozen voor overeenstemming verwijzen we naar tabel 54. Naast de snelheid speelt ook het kostenelement een zekere rol. Een behoorlijk aantal antwoorden onder de categorie 'anders' komt erop neer dat respondent alsnog gelijk had gekregen van de andere partij.

**Tabel 54 Redenen waarom tijdens de officiële procedure overeenstemming werd bereikt, in plaats van te wachten op de zitting / de beslissing, N=51\***

	Aantal keer genoemd	In % van aantal respondenten
Leverde sneller resultaat	16	31,4
Leverde naar verwachting een beter resultaat	2	3,9
Leverde naar verwachting een ander resultaat	0	0,0
Wilde de oplossing in eigen hand houden	10	19,6
Op advies van belangenbehartiger/adviseur	7	13,7
Om de kosten te beperken	6	11,8
Op verzoek van de andere partij	4	7,8
Anders	19	37,3

\* Meer antwoorden mogelijk per persoon. 4.5 Patronen in de afloop

#### 4.5.1 Aanloop en afloop met elkaar in verband gebracht

In de vorige twee paragrafen hebben we ons gericht op de specifieke elementen van respectievelijk mediation en officiële procedures. In deze paragraaf keren we terug naar het schematische overzicht van figuur 3 en bekijken we de algehele samenhang en verhoudingen tussen de geschiloplossingstrajecten, voor zover deze als afgesloten kunnen worden beschouwd. Wat betreft de afloop maken we daarbij onderscheid tussen:

- overeenstemming, geheel of gedeeltelijk
- beslissing door een derde als eindpunt, of
- het ontbreken van resultaat, hetzij als gevolg van passiviteit (laten), hetzij als gevolg van actie zonder resultaat (stoppen).

Tabel 55 geeft ons om te beginnen in de eerste regel een samenvatting van figuur 3. In 53,0% van de gevallen bereiken betrokken partijen geheel of gedeeltelijk overeenstemming. Dat zou op zich wat betreft de werking van de geschilbeslechtingdelta een bevredigende score kunnen opleveren, wanneer deze wordt aangevuld met een behoorlijk aantal beslissingen in officiële procedures. Een beslissing door een derde blijkt echter in niet meer dan 6,5% van de zaken het eindpunt te vormen. We moeten dan ook vaststellen dat bij bijna de helft van de problemen, om precies te zijn 40,5%, door de betrokkenen geen enkel resultaat wordt geboekt.

Vervolgens splitst tabel 55 de aard van de afloop uit naar de aard van de al dan niet ondernomen actie(s): passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers. Dat passieven geen resultaat boeken doordat ze het probleem laten voor wat het is, is evident. Doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers weten wel resultaat te boeken. Dat gebeurt in min of meer gelijke mate, bij (ruim) 60% of meer van de problemen. Echter, de wijze waarop verschilt aanzienlijk. Rechtshulpgebruikers laten het duidelijk vaker op een beslissing door een derde aankomen en regelen de zaak relatief minder vaak direct met de wederpartij.

**Tabel 55 Afloop van het probleem, naar ondernomen actie**

	Overeen- stemming	Beslissing als eindpunt	Geen resultaat			Totaal aantal
			laten	stoppen	totaal %	
Totaal	53,0	6,5	6,2	34,3	40,5	1.982
Passieven	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	123
Doe-het-zelvers	63,1 <sup>+</sup>	3,4 <sup>-</sup>	0,0	33,6	33,6	858
Rechtshulpgebruikers	50,9 <sup>-</sup>	10,0 <sup>+</sup>	0,0	39,1	39,1	1.001

<sup>+/−</sup> Wanneer wordt getoetst op de verschillen in afloop tussen de drie groepen, blijkt het patroon van de passieven in alle opzichten significant afwijkend van dat van de twee andere groepen. In tweede instantie is daarom gekeken naar de verschillen tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers onderling. Met <sup>+/−</sup> wordt aangegeven dat het desbetreffende percentage op het 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de twee groepen.

#### 4.5.2 Afloop naar probleemtype en achtergrondkenmerken

De laatste bevinding roept de vraag op over oorzaak en gevolg. Is het op aandringen van hun deskundige adviseurs dat burgers aan een officiële juridische procedure beginnen, waar ze uit zichzelf nooit aan zouden hebben gedacht? Of begrepen de betrokkenen al direct dat voor de oplossing van hun probleem zwaardere middelen nodig waren en hebben ze toen passende bijstand gezocht? Om meer greep te krijgen op deze lastige vraag gaan we eerst na of en in hoeverre de afloop van de problemen samenhangt met algemene en specifieke kenmerken van het probleem en de respondent. In paragraaf 4.5.4 volgt een multivariate analyse.

In tabel 56 zien we een significante samenhang tussen afloop en probleemtype. Problemen met het bezit van onroerend goed worden naar verhouding vaak via een officiële procedure beslecht, problemen in verband met het werk en problemen met de aanschaf van producten en diensten juist relatief weinig. Daar staat tegenover dat er bij problemen met de aanschaf van producten en diensten relatief vaak overeenstemming wordt bereikt met de wederpartij.



Ook overigens zien we in de tabel interessante verschillen, zonder dat we over de significantie duidelijke uitspraken kunnen doen. Zo is er een aantal probleemcategorieën waar een beslechting van het gerezen geschil relatief vaak achterwege blijft. Dat geldt voor problemen op het werk, voor problemen met kinderen onder de 18, voor problemen met de gezondheid vanwege werk of ongeval, en voor de problemen in de groep ‘overig’.

**Tabel 56 Afloop van het probleem, naar probleemtype**

	Overeenstemming	Beslissing als eindpunt	Geen resultaat			Totaal
			laten	stoppen	totaal	
					%	aantal
Totaal	53,0	6,5	6,2	34,3	40,5	1.982
1 Op/met werk	49,8	4,3 <sup>-</sup>	7,8	38,1	45,9	540
2 Bezit onroerend goed	50,5	12,5 <sup>+</sup>	6,1	31,0	37,1	313
3 Verhuren onroerend goed	51,7	13,8	13,8	20,7	34,5	29
4 Huren woonruimte e.d.	59,7	6,3	5,6	28,5	34,0	144
5 Aanschaf product/dienst	60,6 <sup>+</sup>	2,4 <sup>-</sup>	5,5	31,4	36,9	493
6 Geld	52,3	8,9	5,5	33,3	38,8	237
7 Relatie en familie	51,2	9,4	3,9	35,4	39,4	127
8 Kinderen onder 18	43,3	6,7	0,0	50,0	50,0	30
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	35,7	7,1	7,1	50,0	57,1	28
10 Overig (discrim., laster e.d.)	29,3 <sup>-</sup>	12,2	7,3	51,2	58,5	41
Civilrechtelijk	52,5	5,1 <sup>-</sup>	6,6	35,8	42,4	1.698
Bestuursrechtelijk	56,0	15,1 <sup>+</sup>	3,9	25,0 <sup>-</sup>	28,9 <sup>-</sup>	284

<sup>+/-</sup> Geeft aan dat het percentage significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom. Volgens een Chi-kwadraat toets is er op het 0,05 niveau een significant verband tussen de wijze van afloop van het probleem en het probleemtype en zijn de gecorrigeerde residuen in de aangegeven gevallen > +/- 2.

Zetten we civiel- en bestuursrechtelijke problemen tegen elkaar af, dan blijkt er op één punt een belangrijk en significant verschil te bestaan. Burgers zijn bij bestuursrechtelijke problemen minder geneigd om het er op enig moment bij te laten zitten; ze sturen dan duidelijk vaker aan op een beslissing in een officiële procedure.

Tabel 57 laat zien welke verbanden er zijn tussen de afloop van (potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van de betrokkenen. De samenhang met leeftijd is statistisch significant. Enerzijds springen de jongeren eruit, doordat zij het er relatief vaak bij laten zitten en slechts in zeer geringe mate gebruik maken van officiële procedures. Anderzijds komt de leeftijdsgroep tussen 35 en 44 jaar relatief vaak in actie.

Ook ten aanzien van geslacht, burgerlijke staat en sociale groep kunnen in tabel 57 interessante verschillen worden waargenomen, echter zonder dat de significantiegrens wordt bereikt. Zo lijkt het erop dat vrouwen bij de aanpak van problemen wat minder actief en assertief zijn dan mannen, waardoor zij verhoudingsgewijs wat minder resultaat weten te boeken, hetzij via onderhandelingen met de wederpartij, hetzij via een officiële procedure. En wat betreft sociale groep lijken vooral de zelfstandigen goed in staat om voor zichzelf op te komen. De verschillen naar stedelijkheid zijn over de hele linie gering.

Vanuit maatschappelijk perspectief het belangrijkste zijn wellicht de verschillen naar opleiding en inkomen. Kijken we in grote lijnen naar de cijfers in de voorlaatste kolom van tabel 57, dan daalt het percentage van mensen met problemen die geen resultaat tot stand weten te brengen, naarmate het opleidings- en inkomensniveau stijgt. Het percentage gaat van 49,1 voor de laagste inkomensklasse naar 33,0 voor de hoogste, en van 46,3 voor de laagste opleidingsgroep naar 37,6 voor de hoogste. De daling verloopt evenwel niet geheel eenduidig, er zijn wat uitschieters naar boven en beneden. Bij de gehanteerde klassenindeling zijn de gemeten verschillen dan ook (net) niet significant. Nemen we de klassen samen in drie groepen – laag, middel en hoog –, dan blijkt het verband wel degelijk statistisch significant, zowel naar inkomen als naar opleiding. De

mensen met een laag inkomen en een lage opleiding laten het er relatief vaak bij zitten en zetten minder vaak door, en weten minder vaak overeenstemming met de andere partij te bereiken. Verder lijkt het erop dat de hoog opgeleiden wat makkelijker de weg naar de officiële procedures weten te vinden.

**Tabel 57 Afloop van het probleem, naar achtergrondkenmerken**

	Overeen- stemming %	Beslissing als eindpunt	Geen resultaat laten	stoppen	totaal	Totaal aantal
<b>Totaal</b>	53,0	6,5	6,2	34,3	40,5	1.982
<i>Geslacht (N=1.982)</i>						
Man	54,1	7,2	5,4	33,4	38,7	971
Vrouw	52,0	5,8	7,0	35,1	42,1	1.011
<i>Leeftijd (N=1.982)</i>						
18-24	45,5	1,8 <sup>-</sup>	12,6 <sup>+</sup>	40,1	52,7 <sup>+</sup>	167
25-34	57,4	4,5	6,9	31,2	38,1	420
35-44	56,5	6,3	3,7 <sup>-</sup>	33,6	37,3	464
45-54	50,3	8,9	5,5	35,4	40,9	384
55-64	50,7	7,2	6,6	35,5	42,1	304
65+	51,4	9,1	6,2	33,3	39,5	243
<i>Burgerlijke staat (N=1.982)</i>						
Ongehuwd	52,8	5,9	7,0	34,3	41,3	373
Ongehuwd samenwonend	54,9	5,8	5,8	33,5	39,3	206
Gehuwd*	53,3	6,5	6,4	33,8	40,2	1.195
Gescheiden	53,1	7,6	3,4	35,9	39,3	145
Weduw(naars)staat	42,9	9,5	6,3	41,3	47,6	63
<i>Stedelijkheid (N=1.982)</i>						
Zeer sterk	53,1	6,0	7,2	33,6	40,9	318
Sterk	53,6	5,7	6,2	34,5	40,6	647
Matig	53,6	5,5	6,3	34,6	40,9	457
Weinig	52,3	9,0	4,5	34,2	38,7	354
Niet	51,0	7,8	7,3	34,0	41,3	206
<i>Opleiding** (N=1.980)</i>						
Lager	48,8	4,9	9,8	36,6	46,3	41
LBO	51,8	7,2	8,0	33,1	41,0	251
MAVO	46,5	4,4	6,3	42,8	49,1	159
MBO	53,7	4,5	6,1	35,7	41,8	644
HAVO, VWO	58,5	10,1	4,4	27,0	31,4	159
HBO, WO kandidaats/bachelor	53,1	7,4	5,7	33,8	39,5	471
WO doctoraal/master	53,7	8,6	6,3	31,4	37,6	255
<i>Inkomen huishouden*** (N=1.693)</i>						
Minder dan 9.500	50,9	0,0	15,1	34,0	49,1	53
9.500 tot 15.000	44,4	7,4	8,6	39,5	48,1	81
15.000 tot 20.500	37,1	7,9	6,7	48,3	55,1	89
20.500 tot 28.500	50,6	8,2	6,1	35,1	41,1	231
28.500 tot 34.000	56,1	7,8	7,1	29,0	36,1	255
34.000 tot 45.000	55,5	5,9	6,2	32,3	38,6	337
45.000 tot 56.000	57,5	5,8	4,9	31,9	36,7	226
56.000 tot 68.000	57,1	7,3	3,4	32,2	35,6	177
68.000 tot 91.000	52,9	7,8	4,6	34,6	39,2	153
91.000 of meer	59,3	7,7	5,5	27,5	33,0	91

<i>Sociale groep (N=1.821)</i>						
Zelfstandige	61,7	8,5	2,1	27,7	29,8	94
Werkzaam bij de overheid	53,9	6,7	3,9	35,4	39,3	178
Elders werkzaam in loondienst	54,1	5,7	6,7	33,5	40,2	1.100
Uitkeringsgerechtigd	45,5	7,7	4,5	42,3	46,8	156
Gepensioneerd	51,9	9,5	5,7	33,0	38,6	264

+/- Geeft aan dat het percentage significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom. Volgens een Chi-kwadraat toets is er op het 0,05 niveau een significant verband tussen de wijze van afloop van het probleem en het achtergrondkenmerk in kwestie en zijn de gecorrigeerde residuen in de aangegeven gevallen  $> +/- 2$ .

\* Inclusief geregistreerd partnerschap.

\*\* Betreft hoogst genoten, al dan niet voltooide opleiding.

\*\*\* Betreft bruto jaarinkomen van huishouden in euro's.

#### 4.5.3 *Afloop naar specifieke kenmerken van probleem en respondent*

Behalve de algemene kenmerken van probleem en respondent hebben we eerder ook een aantal specifieke kenmerken onderscheiden die meer direct zijn gerelateerd aan de verwachte baten en kosten van de geschiloplossingsstrategie. Ook voor die specifieke kenmerken gaan we na of er samenhang bestaat met de afloop van het probleem.<sup>83</sup>

- Bij hoge ernst en grotere complexiteit van de problemen blijken de betrokkenen minder vaak overeenstemming te bereiken en vaker aan te sturen op een beslissing als eindpunt. Iets dergelijks zien we ook bij een grote verwachte opbrengst, maar minder geprononceerd en statistisch niet significant.
- Eisers bereiken vaker resultaat dan gedaagden, met name via overeenstemming.
- Voor de afhandeling van geschillen met de overheid wordt duidelijk en significant vaker beroep gedaan op een beslissing door een derde, bij geschillen met bedrijven en organisaties juist duidelijk en significant minder vaak.
- Het bezit van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering en bij werkproblemen het lidmaatschap van een vakbond lijken iets vaker te leiden tot een afhandeling via een officiële procedure. De verschillen zijn echter tamelijk klein en niet significant.

#### 4.5.4 *Multivariate analyse*

We hebben vastgesteld dat de afloop van problemen zowel varieert met de wijze van aanpak als met diverse algemene en specifieke kenmerken van probleem en respondent. Dat roept allerlei vragen op over de onderlinge samenhang.

Zo is het denkbaar dat een burger direct op het moment van ontstaan begreep dat het om een ernstig en complex probleem ging en dat voor de oplossing niet aan een gerechtelijke procedure te ontkomen was. Dat kan een goede aanleiding zijn geweest om er passende hulp bij te zoeken. Maar het kan ook omgekeerd zijn gegaan. Wellicht had de betrokkene geen idee van de oplossingsmogelijkheden, heeft hij om die reden een deskundige ingeschakeld en is hij op diens advies aan een gerechtelijke procedure begonnen die anders nooit van start zou zijn gegaan. Een ander voorbeeld betreft de samenhang tussen de afloop van het probleem en de leeftijd van de betrokkenen. Is het verschil ontstaan doordat jongeren anders reageren dan mensen van middelbare leeftijd? Of is het verschil wellicht terug te voeren op het feit dat de betrokkenen in verschillende mate met diverse probleemttypen van doen hebben gehad? En/of waren de problemen van de mensen met middelbare leeftijd misschien ernstiger en complexer dan die van de jongeren?

Dergelijke vragen kunnen niet afdoende worden beantwoord via een bivariate analyse, waarbij steeds één factor tegelijk in de beschouwing wordt betrokken. Daarvoor hebben we een multivariate analyse nodig, waarin alle relevante factoren tegelijkertijd worden meegenomen, zodat we het netto effect van elke factor kunnen vaststellen.

<sup>83</sup> Voor details verwijzen we naar bijlage 5, tabel 2.

In dat verband hebben we een logistische regressieanalyse uitgevoerd. De analyse verloopt in twee stappen. In de eerste stap onderzoeken we de beslissing om de ondernomen actie al dan niet door te zetten. Daarbij gaat het om de keuze om te stoppen afgezet tegen de keuze om door te zetten. In de tweede stap bekijken we de vervolgbeslissing van degenen die doorzetten. Sturen ze aan op een beslissing in een officiële procedure, of weten ze overeenstemming te bereiken met de wederpartij?

De resultaten<sup>84</sup> laten zien dat er, ook wanneer er gecontroleerd wordt voor de kenmerken van de problemen en de respondenten, een zeker verschil is tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers. Rechtshulpgebruikers stoppen iets vaker dan doe-het-zelvers en laten het vaker aankomen op (een beslissing in) een officiële procedure.

Tegelijk kunnen we vaststellen dat het verschil tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers slechts een zeer bescheiden bijdrage levert aan de verklaring van de gemaakte keuzes.<sup>85</sup>

Kortom, voor zover rechtshulpverleners hun cliënten al in een andere richting sturen dan op grond van de kenmerken van het probleem in kwestie aangewezen lijkt, gebeurt dat slechts in betrekkelijk geringe mate.

Veel belangrijker voor de verklaring van het keuzegedrag zijn de kenmerken van de problemen en de respondenten zelf.

Het probleemtype speelt een rol, in de zin dat bij problemen met kinderen onder de 18, bij gezondheidsproblemen vanwege werk of ongeluk en bij de overige problemen (discriminatie, laster e.d.) relatief weinig wordt doorgezet, en bij (ver)huurproblemen en bij problemen met de aanschaf van producten en diensten juist relatief vaak. Het relevante verschil is wellicht dat de eerstgenoemde problemen meer in de relationele sfeer liggen, terwijl het bij de laatstgenoemde problemen meer om materiële belangen gaat waarbij het vermoedelijk gemakkelijker is om door te zetten zonder dat de relatie met de wederpartij in de weg zit.

Het probleemtype is verder van belang, doordat burgers bij bestuursrechtelijke problemen wat vaker blijken te stoppen, maar ook vaker doorzetten in een officiële procedure dan bij civielrechtelijke problemen. In het verlengde daarvan blijkt ook de aard van de andere partij van belang. Problemen met een bedrijf of een particuliere organisatie als wederpartij leiden vaker tot overeenstemming dan problemen met (andere) burgers, en véél vaker dan problemen met de overheid. Het is blijkbaar relatief moeilijk om, ceteris paribus, met de overheid tot een vorm van overeenstemming te komen. Als gevolg van strakke bureaucratische regels gericht op het garanderen van rechtsgelijkheid en het vermijden van vriendjespolitiek kent de uitvoering van overheidsbeleid vermoedelijk minder ruimte voor geven en nemen dan in de particuliere sector mogelijk is. Door diezelfde bureaucratische regels wordt de betrokken burger ook sterk op het spoor gezet van een officiële procedure (denk aan de vermelding van de bezwaarmogelijkheid onder een besluit) en riskeert hij het verlies van rechten als hij niet binnen zes weken bezwaar maakt. Daar komt bij dat de drempel naar de bestuursrechter relatief laag is (geen verplichte procesvertegenwoordiging, lagere griffierechten).

Van aanzienlijke betekenis voor het keuzegedrag zijn ook de ernst, de verwachte opbrengst en de complexiteit van het probleem in kwestie. Als er een groot belang in het geding is en/of het probleem complex is, is de burger sterker geneigd om door te zetten en eerder bereid om een procedure te starten en te doorlopen. Dit bevestigt dat de rechtzoekende, al was het maar tot op zekere hoogte, een afweging maakt van baten en kosten. Gegeven de hoge kosten (in geld en in tijd) die verbonden zijn aan een procedure, zal een burger alleen voor dat traject kiezen als de verwachte baten hoog genoeg zijn.

<sup>84</sup> Voor details verwijzen we naar bijlage 6, tabellen 6 en 7.

<sup>85</sup> Bij de keuze om te stoppen is de bijdrage aan de verklaarde variantie minder dan 1%, bij de keuze om aan te sturen op een beslissing in een officiële procedure 3,5%.

Ten slotte zien we dat enkele persoonskenmerken een zekere rol spelen. Mensen met een midden- of hoog inkomen zetten vaker door, *ceteris paribus*, dan mensen met een laag inkomen. En ouderen laten het vaker op een beslissing in een officiële procedure aankomen dan jongeren. We zouden hierin kunnen lezen dat sommige burgers over meer economische en sociaalpsychologische hulpbronnen beschikken (inkomen, tijd, levenservaring) dan andere en daardoor beter voor zichzelf kunnen opkomen. Maar die interpretatie is niet eenduidig, gelet op het feit dat opleiding geen significante bijdrage blijkt te leveren.

Al met al kan met de door ons opgenomen variabelen 9% van de variantie in de kans op stoppen (versus doorzetten) worden verklaard en 28% van de kans op een beslissing (versus overeenstemming).<sup>86,87</sup>

#### 4.6 De periode 2004-2008 in vergelijking met 1998-2002

Nu we een goed beeld hebben van de afloop van problemen in de onderzoeksperiode 2004-2008, kunnen we de bevindingen vergelijken met die van zes jaar geleden. Leggen we het totaaloverzicht van figuur 3 naast het stroomschema uit de Geschilbeslechtingdelta 2003 (Van Velthoven en Ter Voert, 2004, p. 117), dan springen een aantal zaken in het oog:

- Het (relatieve) aantal rechtshulpgebruikers is in de afgelopen zes jaar toegenomen, van 44,1% naar 50,5%. Daar staat tegenover dat zowel het aantal passieven als het aantal doe-het-zelvers iets is afgenomen. Zie ook paragraaf 3.8.
- Het percentage van de respondenten die overeenstemming met de wederpartij bereiken zonder een procedure te zijn gestart, is gestegen van 44,8% naar 48,1%.
- Er wordt bij problemen vaker dan in de vorige meting een begin gemaakt met een officiële procedure (van 10,6% naar 12,7%).
- Ook wordt wat vaker dan zes jaar geleden aangestuurd op een beslissing in een officiële procedure (van 7,7% naar 8,9%).
- Dat neemt niet weg dat meer respondenten dan voorheen tijdens een officiële procedure overeenstemming weten te bereiken met de wederpartij (van 2,0% naar 2,5%). Ook wordt na afloop van een procedure vaker alsnog (nadere) overeenstemming bereikt (van 1,2% naar 2,4%).

Treden we iets meer in detail, dan lijken onze cijfers aan te geven dat het aandeel mediation in het geheel van ondernomen acties enigszins terugloopt, en wel van 3,9% naar 2,7%. Tegelijkertijd zouden mediations vaker succesvol zijn: het aantal gevallen waarin gehele of gedeeltelijke overeenstemming is bereikt, is gestegen van 48,3% tot 65%. Toch lijkt de tevredenheid over mediation in de afgelopen zes jaar te zijn afgenomen. Zou volgens de meting

<sup>86</sup> Net als in hoofdstuk 3 hebben we als toets op de validiteit van de resultaten gekeken wat er gebeurt als we de verwachte oplossingsduur als maatstaf voor de complexiteit van het probleem weggelaten. Het verklaringsmodel blijft dan behoorlijk stabiel. De effecten van de ernst, de verwachte opbrengst en de andere partij worden wat sterker, de verklaarde variantie neemt af tot 5% voor de keuze om te stoppen en 14% voor de keuze om aan te sturen op een beslissing.

<sup>87</sup> Voor de volledigheid merken we op dat we ook een logistische regressieanalyse hebben uitgevoerd op de beslissing van de actieven om al dan niet een officiële procedure te starten. Omdat de bevindingen niet wezenlijk afwijken van die voor het aansturen op een beslissing in een officiële procedure, hebben we ze hier niet opgenomen. Rechtshulpgebruik, de ernst en complexiteit van het probleem en de aard van de andere partij spelen in beide gevallen een volstrekt vergelijkbare rol. Belangrijkste punt van verschil: in plaats van de leeftijd van de respondent en het civiel/bestuursrechtelijke karakter van het probleem blijken bij de beslissing om een procedure te starten de sociale groep en het bezit van een gezinspolis significant. De bijdrage van de laatstgenoemde factoren aan de verklaarde variantie is in beide gevallen echter zeer beperkt, zo'n 2%.

van 2003 nog 71,6% van de deelnemers in een voorkomend geval (waarschijnlijk) opnieuw kiezen voor aan mediation, in de huidige meting is dat slechts 53%.

Naar onze inschatting dienen de genoemde cijfers echter met grote voorzichtigheid gebruikt te worden. Bij de meting zes jaar geleden bleken tal van respondenten ook andere vormen van bemiddeling onder de noemer mediation te hebben gerangschikt. Zo gaf 30% van de respondenten aan niet zelf het woord gevoerd te hebben, iets wat bij een echte mediation uitgesloten is. Iets dergelijks zien we bij de huidige meting.

De belangrijkste conclusie die ons inziens dan ook uit de antwoorden kan worden afgeleid, is dat het verschijnsel mediation bij het grote publiek nog lang geen gemeengoed is.

Kijken we nader naar de officiële procedures, dan zien we enkele verschuivingen in de typen problemen waarvoor een procedure wordt gestart. Volgens tabel 58 wordt anno nu naar verhouding minder vaak geprocedeerd bij problemen in de relatie- en familiesfeer, bij gezondheidsproblemen vanwege werk of ongeluk, en bij overige problemen. Bij andere typen problemen (op/met het werk, huren, geld) is het aantal procedures juist toegenomen. Absolute uitschieter vormen de problemen met het bezit van onroerend goed. Hier speelt de groei van het aantal bezwaarschriften tegen de OZB-aanslag een belangrijke rol. Net als zes jaar geleden zijn problemen rondom de aanschaf van producten en diensten het minst vaak onderwerp van een officiële procedure. Ook bij problemen op/met werk wordt relatief weinig geprocedeerd.

Maken we een verdere uitsplitsing, dan blijken doe-het-zelvers meer dan zes jaar geleden aan een procedure te beginnen (van 4,3% naar 7,0%). Doe-het-zelvers laten zich vooral gelden bij de problemen rondom het bezit en de huur van onroerend goed. Dit valt te verklaren vanuit het gegeven dat de drempels voor het indienen van een bezwaarschrift en voor de gang naar de huurcommissie tamelijk laag zijn. Bij rechtshulpgebruikers is het aantal problemen dat aanleiding geeft tot de start van een procedure, in relatieve zin constant (19,5% om 19,2%).

Maar omdat meer mensen dan voorheen rechtshulp inroepen, is er toch een opwaartse druk op het aantal procedures.

**Tabel 58 Problemen waarvoor een officiële procedure is gestart, naar probleemtype, in % van het aantal problemen waarin actie is ondernomen**

	1998-2002	2004-2008
Totaal	11,7	13,6
1 Op/met werk	8,8	10,4
2 Bezit onroerend goed	15,2	26,2
3 Verhuren onroerend goed	20,7	20,0
4 Huren woonruimte e.d.	11,9	14,7
5 Aanschaf product/dienst	4,5	5,2
6 Geld	13,8	17,0
7 Relatie en familie	22,0	18,0
8 Kinderen onder 18	24,0	13,3
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	14,3	11,5
10 Overig (discrim., laster e.d.)	29,4	18,4
Civilrechtelijk	9,5	10,2
Bestuursrechtelijk	27,9	33,3

De onderste regels van tabel 58 maken zichtbaar dat bij civielrechtelijke problemen minder wordt geprocedeerd dan bij bestuursrechtelijke problemen. We kunnen daaraan toevoegen dat het beroep op civielrechtelijke procedures, evenals zes jaar geleden, in hoofdzaak afkomstig is van rechtshulpgebruikers. In de categorie bestuursrecht is de situatie anders. Daar is in zes jaar tijd het aantal doe-het-zelvers dusdanig gegroeid, dat ze het aandeel rechtshulpgebruikers bijna evenaren.

In de beoordeling van het procedureverloop zijn geen grote verschillen te melden met zes jaar geleden. De tevredenheid van de respondenten ten aanzien van de informatieverstopping vooraf, de mogelijkheden om de eigen visie in te brengen en de motivering van de uitspraak is iets toegenomen. Het aandeel van de respondenten dat de zaak opnieuw zou voorleggen in een officiële procedure, is met 87% constant en hoog.

**Tabel 59 Afloop van de problemen, naar probleemtype**

	Overeenstemming		Beslissing als eindpunt		Geen resultaat (laten, stoppen)	
	1998-2002	2004-2008	1998-2002	2004-2008	1998-2002	2004-2008
Totaal	47,9	53,0	6,5	6,5	45,5	40,5
1 Op/met werk	44,0	49,8	4,1	4,3	51,8	45,9
2 Bezit onroerend goed	45,2	50,5	10,1	12,5	44,8	37,1
3 Verhuren onroerend goed	60,0	51,7	16,7	13,8	23,3	34,5
4 Huren woonruimte e.d.	42,3	59,7	5,1	6,3	52,6	34,0
5 Aanschaf product/dienst	58,0	60,6	3,4	2,4	38,6	36,9
6 Geld	53,5	52,3	7,0	8,9	39,5	38,8
7 Relatie en familie	40,8	51,2	12,0	9,4	47,2	39,4
8 Kinderen onder 18	34,6	43,3	15,4	6,7	50,0	50,0
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	37,0	35,7	5,6	7,1	57,4	57,1
10 Overig (discrim., laster e.d.)	35,9	29,3	12,8	12,2	51,3	58,5
Civielrechtelijk	48,6	52,5	5,0	5,1	46,4	42,4
Bestuursrechtelijk	43,4	56,0	17,0	15,1	39,6	28,9

Tot slot richten we de aandacht op de afloop van de problemen. Tabel 59 laat zien dat er bij de huidige meting duidelijk vaker op enig moment overeenstemming wordt bereikt door partijen dan bij de vorige meting (van 47,9% naar 53,0%). Een beslissing in een officiële procedure dient even vaak als eindpunt in het geschiloplossingstraject (6,5%). Het percentage problemen waarin de respondenten door laten of stoppen geen resultaat weten te behalen, is gedaald (van 45,5% naar 40,5). Overigens verschilt de afloop nog steeds significant met het type probleem. De variatiepatronen toen en nu zijn op hoofdlijnen vergelijkbaar. Interessant is dat de toename van het aandeel overeenstemmingen zowel bij civielrechtelijke als bij bestuursrechtelijke problemen is waar te nemen, maar bij bestuursrechtelijke in (veel) sterkere mate.

Zoals al eerder in dit rapport is uiteengezet, is het met slechts twee momentopnamen in de loop van de tijd (vooralsnog) niet mogelijk om een sluitende verklaring te geven voor de ontwikkelingen. Desalniettemin kunnen we bij wijze van hypothese wel enkele mogelijk relevante factoren noemen.

In de eerste plaats geven onze resultaten aan dat respondenten anno nu bij problemen meer gebruik maken van rechtshulp. Dat zou kunnen betekenen dat ze beter beslagen ten ijs komen en met een goed inzicht in rechten en plichten sneller tot overeenstemming kunnen komen (de zogenoemde schaduwwerking van het recht). In de tweede plaats stijgt het gemiddelde opleidingsniveau van de bevolking geleidelijk. Als gevolg daarvan beschikken mensen mogelijk over betere communicatieve en onderhandelingsvaardigheden. In de derde plaats hebben overheid en justitie de afgelopen jaren tal van initiatieven ontplooid om de betrokken partijen meer eigen verantwoordelijkheid te geven bij het oplossen van hun geschillen. Denk aan het stimuleren van mediation en aan de comparitie na antwoord. Denk ook aan pogingen vanuit overheidskringen om geschillen met burgers minder op de spits te drijven, door eerder contact op te nemen, beter te informeren, en meer ruimte te laten voor inhoudelijk overleg. Mogelijk hebben dergelijke initiatieven effect.

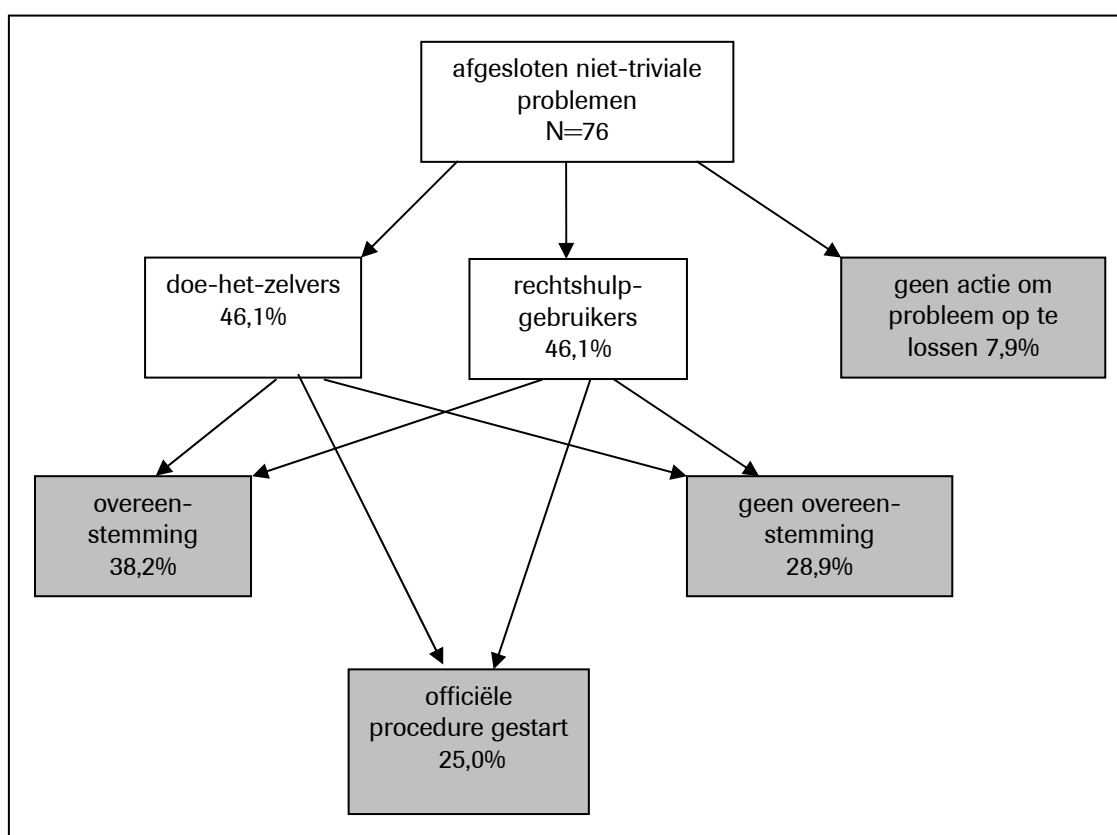
Rest ons om vast te stellen dat er in de afloop van de problemen nog altijd niet onbelangrijke verschillen zijn naar probleemtype en naar achtergrondkenmerken van de respondenten. Problemen met kinderen onder de 18, gezondheidsproblemen vanwege werk of ongeluk en problemen in verband met het werk blijven meer dan gemiddeld zonder resultaat. Zo ook weten mensen met een lagere opleiding en/of een lager inkomen in geval van problemen minder vaak dan gemiddeld resultaat te bereiken.

#### 4.7 Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren

Volgens de bevindingen in paragraaf 3.9 bestaan er bij de aanpak van juridische problemen geen opvallend grote verschillen tussen niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren enerzijds en de gemiddelde Nederlander anderzijds. In deze paragraaf presenteren we onze gegevens ten aanzien van de afloop van de problemen die als afgesloten beschouwd kunnen worden.

De figuren 5, 6 en 7 geven een samenvatting van de gevolgde geschiloplossingstrajecten voor de drie groepen deelnemers aan het face-to-face onderzoek. Vanwege de kleine aantallen beperkt de analyse zich tot enkele hoofdlijnen.

**Figuur 5** Overzicht van geschiloplossingstrajecten voor de controlegroep (alle percentages verwijzen naar het totaal van 76 afgesloten problemen)



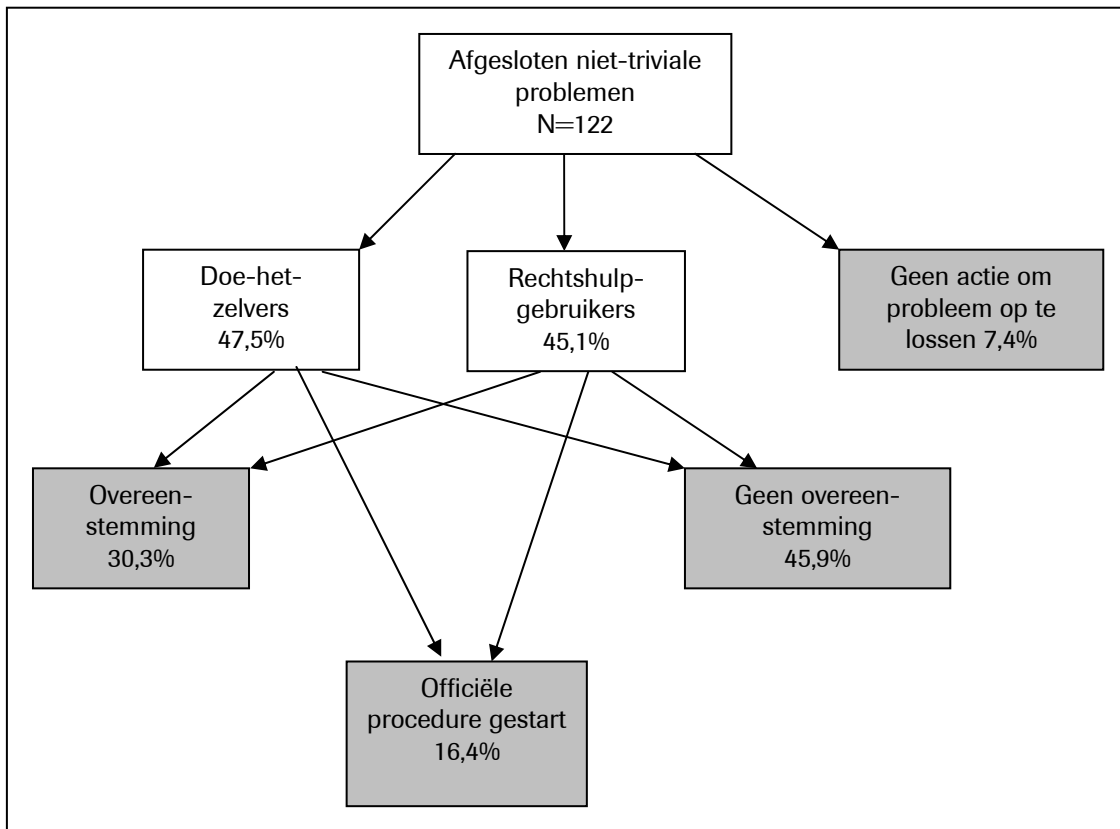
Qua rangorde van de verschillende denkbare uitkomsten sluit het patroon voor de controlegroep in figuur 5 goed aan op onze eerdere bevindingen voor de internetenquête in figuur 3. Meest voorkomende resultaat is het bereiken van (gehele of gedeeltelijke) overeenstemming met de wederpartij (38,2%), gevolgd door stoppen (28,9%), het starten van een officiële procedure (25,0%) en laten (7,9%). De precieze percentages wijken echter op onderdelen behoorlijk af. Met name het percentage van problemen waarbij een officiële procedure wordt gestart, is met 25,0% aan de hoge kant. Onduidelijk is of dat laatste een gevolg is van toeval (denk aan de kleine aantallen) of van de wijze van bevraging.

Vergelijken we de controlegroep met de niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren, dan kunnen we – voor zover de kleine aantallen ons dat toestaan – het volgende vaststellen:

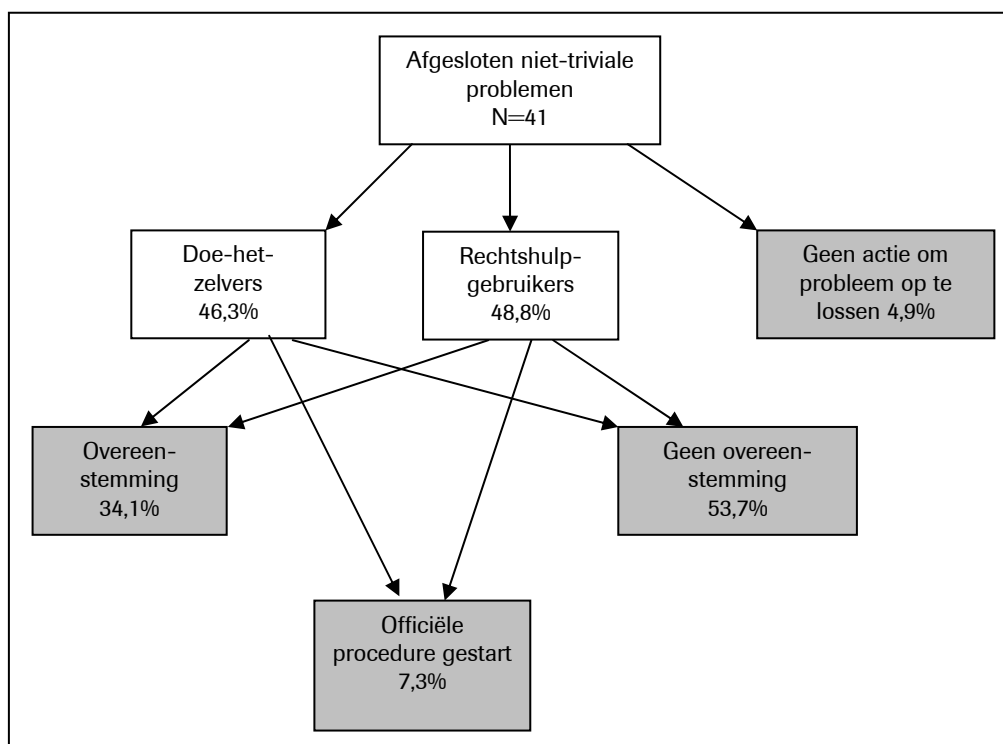
- Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren maken bij problemen in ongeveer dezelfde mate gebruik van rechtshulp als de gemiddelde Nederlander. Zie ook paragraaf 3.9.



**Figuur 6**    **Overzicht van geschiloplossingstrajecten voor de groep niet-westerse allochtonen (alle percentages verwijzen naar het totaal van 122 afgesloten problemen)**



**Figuur 7** Overzicht van geschiloplossingstrajecten voor de groep sociaal kwetsbaren (alle percentages verwijzen naar het totaal van 41 afgesloten problemen)



- Desalniettemin maken niet-westerse allochtonen minder gebruik van officiële procedures dan de gemiddelde Nederlander. De sociaal kwetsbaren procederen het minst.
- Ook weten niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren minder vaak gehele of gedeeltelijke overeenstemming te bereiken met de wederpartij.
- Al met al zetten niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren minder vaak door, zodat ze duidelijk vaker dan de gemiddelde Nederlander bij problemen zonder resultaat blijven.

Die laatste bevinding sluit goed aan op onze eerdere vaststelling naar aanleiding van het internetonderzoek dat mensen met een lagere opleiding en/of een lager inkomen minder vaak resultaat weten te boeken dan anderen. Beide bevindingen zijn te verklaren vanuit tekortschietende economische en sociaalpsychologische hulpbronnen: draagkracht enerzijds, aanwezige kennis en communicatieve en onderhandelingsvaardigheden anderzijds.

#### **4.8 Samenvatting en conclusies**

In dit hoofdstuk hebben we de tweede fase van het geschiloplossingstraject onder de loep genomen, waarbij we ons hebben beperkt tot de problemen die als afgesloten kunnen worden beschouwd. Hoe verloopt het proces verder, na de beslissing om het probleem al dan niet zelf of met advies en hulp van deskundige personen en organisaties aan te pakken? En leidt het tot enig resultaat, in de vorm van gehele of gedeeltelijke overeenstemming of een beslissing door een derde?

Met een officiële procedure (via een bezwaarschrift, bij een gerechtelijke instantie, huurcommissie, geschillencommissie e.d.) wordt slechts bij een kleine minderheid van de afgesloten problemen (12,7%) een begin gemaakt. Omdat in de loop van een procedure partijen kunnen afhaken of alsnog overeenstemming kunnen bereiken en omdat partijen na een

beslissing door een derde tot nadere overeenstemming kunnen komen, vormt de beslissing van een derde uiteindelijk slechts in 6,5% van de problemen het eindpunt.

Officiële procedures komen significant meer dan gemiddeld voor bij problemen met het bezit van onroerend goed en bij problemen in de familiesfeer en minder bij de aanschaf van producten en diensten. Zo ook leiden bestuursrechtelijke problemen significant vaker tot een officiële procedure dan problemen van civielrechtelijke aard.

Het oordeel over het verloop van de procedures is over het algemeen gunstig. Wanneer de belangen ter zitting zijn gerepresenteerd door anderen, zijn betrokkenen daarover zeer tevreden; degenen die zelf het woord voerden, voelden zich daardoor niet in het nadeel. Ruim 85% zou de zaak (waarschijnlijk) opnieuw voorleggen aan de desbetreffende instantie.

Overeenstemming kan op tal van manieren worden bereikt en in verschillende stadia van het geschiloplossingstraject. Vanwege deze diversiteit en het vaak informele karakter van het overleg is het niet mogelijk om het schikkingsproces in enig detail te beschrijven. Dat ligt anders bij mediation, een meer gestructureerde vorm van overleg onder (bege)leiding van een geschoolde derde. In het totaal van de geschiloplossing is het aandeel van mediation buitengewoon beperkt; in slechts 29 van de 1.051 gevallen waarin een vorm van overeenstemming wordt bereikt, gebeurt dat via mediation (en dat aandeel is dan nog vertekend, doordat de respondenten ook andere vormen van bemiddeling onder mediation gerangschikt lijken te hebben). De onbekendheid onder het grote publiek is hieraan niet vreemd. Voor zover betrokkenen voor mediation kiezen, doen ze dat omdat ze hun eigen verhaal kunnen doen, de oplossing in eigen hand willen houden, of een betere/snellere/andere oplossing verwachten; het kostenelement wordt maar heel weinig genoemd. Ondanks het feit dat in bijna tweederde van de mediationzaken overeenstemming wordt bereikt, is het oordeel niet echt gunstig. Slechts 53% zou (waarschijnlijk) opnieuw voor mediation opteren.

Kijken we naar de afloop van het geschiloplossingstraject als zodanig, dan blijkt in 53,0% van de gevallen een vorm van overeenstemming te zijn bereikt, terwijl bij 6,5% een beslissing door een derde tijdens een officiële procedure het eindpunt vormt. In de overige 40,5% komt geen resultaat tot stand, ofwel omdat betrokkene geen enkele actie heeft ondernomen (6,2%), ofwel omdat betrokkene zijn actie op enig moment heeft gestaakt (34,3%).

Zowel doe-het-zelvers als rechtshulpgebruikers boeken bij (ruim) 60% van de problemen resultaat. De wijze waarop verschilt echter aanzienlijk. Rechtshulpgebruikers laten het duidelijk vaker op een beslissing door een derde aankomen en regelen de zaak relatief minder vaak direct met de wederpartij.

Het verschil wordt echter een stuk kleiner wanneer wordt gecontroleerd voor de kenmerken van de problemen en de betrokken partijen. Voor zover rechtshulpverleners hun cliënten al in een andere richting sturen dan op grond van het probleem in kwestie aangewezen lijkt, gebeurt dat slechts in betrekkelijk geringe mate.

Veel belangrijker voor de verklaring van het keuzegedrag zijn de kenmerken van de problemen en de partijen zelf. Het probleemtype speelt een rol doordat bij problemen met kinderen onder de 18, bij gezondheidsproblemen vanwege werk of ongeluk en bij de overige problemen (discriminatie, laster e.d.) relatief weinig wordt doorgezet. Vermoedelijk zit bij dergelijke problemen de relatie met de wederpartij in de weg. Daarentegen wordt bij problemen in de bestuursrechtelijke sfeer relatief vaak aangestuurd op een beslissing in een officiële procedure. Het is blijkbaar moeilijk om, ceteris paribus, met de overheid als wederpartij tot een vorm van overeenstemming te komen.

Van aanzienlijke betekenis voor het keuzegedrag zijn ook de ernst, de verwachte opbrengst en de complexiteit van het probleem in kwestie. Gegeven de zoal niet absoluut dan toch in ieder geval relatief hoge kosten (in tijd en in geld) van een officiële procedure, zal een burger alleen voor dat oplossingsstraject kiezen als de verwachte baten hoog genoeg zijn.

Ten slotte zien we dat enkele persoonskenmerken een zekere rol spelen. Mensen met een midden- of hoog inkomen zetten vaker door dan mensen met een laag inkomen. En ouderen laten het vaker op een beslissing in een officiële procedure aankomen dan jongeren. We zouden

hierin kunnen lezen dat sommige burgers over meer economische en sociaalpsychologische hulpbronnen beschikken (inkomen, tijd, levenservaring) dan andere en daardoor beter voor zichzelf kunnen opkomen.

Dat laatste lijkt aan te sluiten op de bevindingen van het face-to-face onderzoek. We zien daar dat de niet-westerse allochtonen en de sociaal kwetsbaren minder gebruik maken van officiële procedures en bij problemen duidelijk minder resultaat weten te boeken dan de gemiddelde Nederlander.

Al met al ontstaat de indruk dat eventuele lacunes in de juridische infrastructuur niet zozeer in de capaciteit en de breedte van de rechtshulp zitten of in de toegang tot de gerechtelijke instanties, maar in de aard van de dienstverlening. Die sluit wellicht minder aan op de capaciteiten van bepaalde bevolkingsgroepen om – op zich bruikbare – adviezen en procedures ten eigen voordele te benutten.

Kijken we tot slot vanuit een historisch perspectief naar de cijfers, dan is de belangrijkste bevinding dat respondenten anno nu vaker tot overeenstemming weten te komen met de wederpartij dan zes jaar geleden. Een beslissing in een officiële procedure dient even vaak als eindpunt van het geschiloplossingstraject. Het percentage problemen waarin de respondenten door laten of stoppen geen resultaat weten te behalen, is gedaald. Mogelijk hebben de initiatieven van overheid en justitie om de betrokken partijen meer eigen verantwoordelijkheid te geven bij het oplossen van hun geschillen, effect.

## 5 Doelen en resultaten

### 5.1 Inleiding

De derde onderzoeksvraag luidt: Wat zijn de resultaten van de aangewende strategieën en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtsgebruikers?

In het vorige hoofdstuk (zie met name figuur 3 en tabel 55) hebben we al gezien in welke mate er overeenstemming wordt bereikt met de andere partij respectievelijk in welke mate een beslissing van een derde het eindpunt vormt van het gevolgde geschiloplossingstraject. In dit hoofdstuk kijken we wat gedetailleerder naar de betekenis en de inhoud van de bereikte overeenstemming of de genomen beslissing. Daarbij maken we wederom gebruik van gegevens die zijn verzameld via de probleemoplossingsenquête en beperken we ons tot de problemen die als afgesloten beschouwd kunnen worden.

In paragraaf 5.2 inventariseren we welke doelen de respondenten eigenlijk voor ogen hadden, toen ze tot actie overgingen en bekijken we of die doelen ook bereikt zijn. Verder gaan we ten aanzien van beslissingen in officiële procedures na, of de respondent heeft gewonnen of verloren. In paragraaf 5.3 staan we stil bij enkele inhoudelijke aspecten van het bereikte resultaat. Achtereenvolgens komen de volgende punten aan de orde:

- Is het resultaat naar het oordeel van de respondent rechtvaardig?
- Is het conflict ten einde?
- Heeft de respondent ergens spijt van?
- Heeft het aanpakken van het probleem nog neveneffecten gehad voor de respondent?

Paragraaf 5.4 vat het hoofdstuk samen.

### 5.2 Doelen

#### 5.2.1 Inventarisatie van doelen

Toen de doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers besloten om stappen te ondernemen om de oplossing van hun juridisch probleem naderbij te brengen, wat wilden zij toen bereiken? Tabel 60 geeft een overzicht.

- De eerste kolom geeft aan wat bij het aanpakken van het probleem het voornaamste doel was.<sup>88</sup> Doelen van financiële of materiële aard (zie ad 1, 2 en 3) spelen een belangrijke rol, maar ook het bekrachtigen van de eigen rechten (ad 11) en het veranderen van het gedrag van de wederpartij (ad 8 en 9) scoren hoog.
- Gevraagd of het voornaamste doel in de loop van de tijd nog is veranderd, antwoordt een grote meerderheid van 1.611 respondenten (87%) ontkennend.
- De overige 247 (13%) melden dat het voornaamste doel in de loop van de tijd wel is veranderd. Voor de uiteindelijke verdeling van de doelen maakt dat echter weinig uit; zie de tweede kolom van tabel 5.1.
- Verder is onderzocht of er nog andere doelen waren. Een kleine meerderheid van 994 personen (53%) meldt van niet, een grote minderheid van 864 personen (47%) van wel. De laatste groep geeft in totaal 1.492 antwoorden, waarbij het accent ligt op het voorkomen van herhaling (ad 9 en 10), excuses (ad 13) en het bekrachtigen van de eigen rechten (11). Zie de derde kolom van tabel 60.

We kunnen daar nog aan toevoegen dat de doelen volgens 54% van de respondenten niet in geld zijn uit te drukken. Volgens de overige 46% kan dat wel, in ieder geval gedeeltelijk. De mediaan van het totale financiële belang ligt rond de € 950.<sup>89</sup>

<sup>88</sup> Ten opzichte van de in hoofdstuk 4 onderscheiden 1.859 actieven is bij de meeste vragen in dit hoofdstuk sprake van 1 ontbrekende waarneming.

<sup>89</sup> Zie voor meer details over het financiële belang en de verwachte opbrengst paragraaf 3.3.2.

**Tabel 60 Doelen bij het aanpakken van het probleem, in % van het aantal respondenten**

	Hoofddoel N=1.858		Neven- doelen N=864*
	in 1 <sup>e</sup> instantie	uitein- delijk	
1 Een geldbedrag ontvangen van de andere partij	16,7	17,2	8,4
2 Kwijtschelding van (deel van) een rekening of vordering	8,2	8,4	4,8
3 Vervanging of herstel van een product of dienst	13,8	12,9	3,7
4 Verdeling van een boedel	1,2	1,1	1,3
5 Omgangsregeling	0,8	0,6	0,4
6 Andere arbeidsomstandigheden	4,1	3,7	2,5
7 Andere woonomstandigheden	2,0	2,1	1,8
8 Gedragsverandering bij de andere partij	5,3	5,1	5,3
9 Voorkomen dat het nog een keer gebeurt	6,7	6,4	14,9
10 Voorkomen dat het iemand anders overkomt	1,6	1,6	9,3
11 Gerechtigheid/eigen rechten bekrachtigen	7,7	7,3	9,9
12 Een gunstige beslissing van de overheid(sorganisatie)	3,7	3,6	1,9
13 Excuses	3,3	3,3	11,7
14 Een oordeel over wie schuldig is	0,5	0,5	2,5
15 Eigen onschuld bewijzen	1,8	1,8	4,0
16 Publiekelijk bekend maken van de schuldige	0,1	0,2	1,1
17 Een verklaring van de andere partij	2,8	2,9	5,6
18 Herstel van de relatie met de andere partij	4,0	3,7	5,0
19 Iets anders	15,7	17,7	5,8

\* Meer antwoorden mogelijk per persoon.

In tabel 61 kijken we naar het verband tussen het doel dat de respondenten wilden bereiken en de manier waarop ze de problemen hebben aangepakt. We beperken ons daarbij tot het uiteindelijke hoofddoel en brengen in de reeks van verschillende soorten doelen enige clustering aan. In de tabel zijn verschillen zichtbaar. Bij doelen van financiële of materiële aard opereren de respondenten wat vaker als doe-het-zelver; gaat het om de categorie van overige doelstellingen (gerechtigheid, bewijs van onschuld e.d.), dan zijn ze wat vaker rechtshulpgebruiker. Overigens blijken de verschillen statistisch gezien (net) niet significant.

**Tabel 61 De (uiteindelijke) hoofddoelstelling, in totaal en uitgesplitst naar doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers, verdeling in %**

	Doe-het- zelvers N=857	Rechtshulp- gebruikers N=1.001	Totaal N=1.858
1/2/3/4 Financieel/materieel	42,5	37,3	39,7
5 Omgangsregeling	0,4	0,8	0,6
6 Andere arbeidsomstandigheden	3,3	4,0	3,7
7 Andere woonomstandigheden	1,9	2,3	2,1
8/9/10 Verandering gedrag andere partij	14,1	12,2	13,1
11-19 Overig (gerechtigheid, bewijs onschuld e.d.)	37,9	43,5	40,9
Totaal	100,0	100,0	100,0

### 5.2.2 Doelen bereikt?

Vervolgens kijken we of de respondenten de gestelde doelen bij het aanpakken van hun probleem ook hebben bereikt. We concentreren ons daarbij op het uiteindelijke hoofddoel.

Zoals tabel 62 laat zien, heeft 75,6% van de actieven de hoofddoelstelling volgens de eigen opgave geheel of gedeeltelijk bereikt. Dat percentage is opmerkelijk hoog, gegeven dat volgens

de cijfers uit hoofdstuk 4 slechts 63,4% van de betrokkenen een vorm van overeenstemming of een beslissing in een officiële procedure heeft weten te realiseren.

In dat verband dient bedacht te worden dat problemen ook anderszins, door een eenzijdige actie van een van de partijen of door een ingreep van een derde, tot een min of meer bevredigend eind kunnen komen. Denk bijvoorbeeld aan een probleem van geluidsoverlast in een huurflat. Zo'n probleem kan in der minne worden geschikt of aan een rechter voorgelegd. Maar het probleem kan zichzelf ook oplossen, wanneer de woningbouwvereniging de dader op straat zet vanwege een huurachterstand; of wanneer de dader – moe geworden van de vele klachten – de volumeknop voortaan toch maar wat lager zet; of wanneer het slachtoffer verhuist naar een flat wat verderop. Hiertegenover staat dat de beslissing in een officiële procedure niet altijd naar tevredenheid hoeft te zijn en dat de verplichtingen die voortvloeien uit een overeenkomst of een beslissing niet altijd nagekomen hoeven te worden (zie Eshuis, 2009).

Tabel 62 laat verder zien dat er – ten dele significante – verschillen bestaan tussen de verschillende hoofddoelen. Wanneer een gedragsverandering van de andere partij of excuses zijn beoogd (ad 8 en 13), is de score alles bijeen duidelijk minder gunstig dan wanneer de doelstelling van financiële of materiële aard is (ad 1, 2, 3 en 4) of betrekking heeft op het verbeteren van de woonomstandigheden (ad 7).

**Tabel 62 Is de uiteindelijke hoofddoelstelling bereikt?**

	Ja, geheel of deels	Nee in %	Te vroeg om te zeggen	Aantal
1 Een geldbedrag ontvangen van de andere partij	79,0	18,8	2,2	319
2 Kwijtschelding van (deel van) een rekening of vordering	77,1	21,0	1,9	157
3 Vervanging of herstel van een product of dienst	82,9	15,4-	1,7	240
4 Verdeling van een boedel	95,2	4,8	0,0	21
5 Omgangsregeling	100,0	0,0	0,0	11
6 Andere arbeidsomstandigheden	72,1	27,9	0,0	68
7 Andere woonomstandigheden	76,9	17,9	5,1	39
8 Gedragsverandering bij de andere partij	60,0	32,6+	7,4+	95
9 Voorkomen dat het nog een keer gebeurt	78,8	16,1	5,1	118
10 Voorkomen dat het iemand anders overkomt	53,3	33,3	13,3+	30
11 Gerechtigheid/eigen rechten bekrachtigen	73,5	25,7	0,7	136
12 Een gunstige beslissing van de overheid(sorganisatie)	68,2	30,3	1,5	66
13 Excuses	62,9	37,1+	0,0	62
14 Een oordeel over wie schuldig is	50,0	50,0	0,0	10
15 Eigen onschuld bewijzen	78,8	18,2	3,0	33
16 Publiekelijk bekend maken van de schuldige	33,3	66,7	0,0	3
17 Een verklaring van de andere partij	81,1	18,9	0,0	53
18 Herstel van de relatie met de andere partij	72,1	26,5	1,5	68
19 Iets anders	75,4	19,1	5,5+	329
<b>Totaal</b>	<b>75,6</b>	<b>21,5</b>	<b>3,0</b>	<b>1.858</b>

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom.

In het verlengde van de voorafgaande hoofdstukken is het ook interessant om te bezien of en in hoeverre het bereiken van de hoofddoelstelling varieert met het type probleem en met de achtergrondkenmerken van de betrokkenen, met de aard van de ondernomen actie en met de soort afloop van het geschiloplossingstraject.

De uitsplitsing in tabel 63 geeft aan dat er wat betreft het bereiken van de hoofddoelstelling significante verschillen bestaan naar de soort afloop. In geval van (gehele of gedeeltelijke) overeenstemming rapporteert 89,1% van de betrokkenen de eigen hoofddoelstelling geheel of gedeeltelijk te hebben gerealiseerd, tegen slechts 65,9% wanneer de beslissing in een officiële procedure het eindpunt vormt. Merk op dat ook van degenen die hun actie niet doorzetten maar op enig moment besluiten tot stoppen, nog altijd 56,5% meldt toch de eigen hoofddoelstelling (al was het maar gedeeltelijk) te hebben gerealiseerd. De herkomst van dat hoge percentage is hierboven reeds toegelicht.

**Tabel 63 Is de (uiteindelijke) hoofddoelstelling bereikt, naar soort afloop**

	Ja, geheel of deels	Nee	Te vroeg om te zeggen	Aantal
	in %			
Totaal	75,6	21,5	3,0	1.858
Overeenstemming	89,1 <sup>+</sup>	7,6 <sup>-</sup>	3,3	1.051
Beslissing als eindpunt	65,9	32,6 <sup>+</sup>	1,6	129
Stoppen	56,5 <sup>-</sup>	40,9 <sup>+</sup>	2,7	678

<sup>+/−</sup> Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom.

Wanneer we een stap terug doen in de analyse, komen we bij doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers. Uit hoofdstuk 4 weten we dat doe-het-zelvers vaker tot overeenstemming komen, terwijl rechtshulpgebruikers het wat vaker op een procedure laten aankomen en iets meer stoppen. Ook in die laatste gevallen slagen de betrokkenen er echter volgens tabel 63 nog betrekkelijk vaak in om hun hoofddoelstelling te bereiken. Al met al zijn de verschillen tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers wat betreft het bereiken van de hoofddoelstelling dan ook gering, zoals tabel 64 laat zien.

**Tabel 64 Is de (uiteindelijke) hoofddoelstelling bereikt, naar soort actie**

	Ja, geheel of deels	Nee	Te vroeg om te zeggen	Aantal
	in %			
Totaal	75,6	21,5	3,0	1.858
Doe-het-zelvers	75,7	21,8	2,5	857
Rechtshulpgebruikers	75,4	21,2	3,4	1.001

Doen we nog een stap terug in de analyse, dan komen we uit bij het probleemtype en de achtergrondkenmerken van de respondenten. Die elementen waren, zoals we in hoofdstuk 3 hebben gezien, mede bepalend voor de keuze van het oplossingstraject. Uiteindelijk kunnen we vaststellen, dat die elementen via de keuze van het oplossingstraject en de afloop ervan geen significante verschillen laten zien wat betreft het bereiken van de hoofddoelstelling. Tabel 65 vat de resultaten samen ten aanzien van het probleemtype.



**Tabel 65 Is de (uiteindelijke) hoofddoelstelling bereikt, naar probleemtype**

	Ja, geheel of deels	Nee	Te vroeg om te zeggen in %	Aantal
Totaal	75,6	21,5	3,0	1.858
1 Op/met werk	75,7	22,3	2,0	498
2 Bezit onroerend goed	71,1	26,2	2,7	294
3 Verhuren onroerend goed	76,0	24,0	0,0	25
4 Huren woonruimte e.d.	76,5	20,6	2,9	136
5 Aanschaf product/dienst	80,0	17,4	2,6	466
6 Geld	72,2	22,4	5,4 <sup>+</sup>	223
7 Relatie en familie	79,5	17,2	3,3	122
8 Kinderen onder 18	73,3	20,0	6,7	30
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	69,2	26,9	3,8	26
10 Overig (discrim., laster e.d.)	63,2	31,6	5,3	38
Civilrechtelijk	75,8	21,3	2,9	1.585
Bestuursrechtelijk	74,4	22,3	3,3	273

<sup>+/</sup>- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom.

Wat betreft de achtergrondkenmerken van de respondenten kan worden gemeld dat vrouwen grosso modo iets slechter blijken te scoren dan mannen, jongeren en ouderen iets minder dan personen van middelbare leeftijd, en mensen met een laag inkomen of een lage opleiding iets minder dan degenen met een hoger inkomen of een hogere opleiding. Afgezien van leeftijd zijn de gevonden verschillen echter statistisch niet significant, zodat we ze niet in detail rapporteren.

### 5.2.3 Winst of verlies in een officiële procedure

Aan de respondenten die met een officiële procedure te maken hebben gehad, is meer in het bijzonder gevraagd of ze de procedure in kwestie hebben gewonnen of verloren. Tabel 66 zet de antwoorden op een rijtje voor de 252 gestarte en inmiddels afgesloten officiële procedures, daarbij onderscheid makend tussen de procedures die zijn aangespannen door de respondent en door de wederpartij. In 176 gevallen heeft de betrokken instantie een beslissing genomen.<sup>90</sup> Interessant om te zien is dat winst en verlies niet gelijk zijn verdeeld. De respondenten melden bijna 2x zo vaak winst als verlies (geheel of grotendeels). De gemiddelde succeskans<sup>91</sup> komt uit op 61%.

Dat is een opmerkelijk resultaat wanneer we bedenken dat iedere winnaar in een procedure een verliezer tegenover zich heeft. Het resultaat kan ten dele worden verklaard doordat respondenten de neiging hebben om minder gunstige uitkomsten te verdringen of bij te kleuren. Maar ook speelt mee dat onze enquête alleen aan natuurlijke personen is voorgelegd. Daardoor blijft voor die procedures waarbij ook een rechtspersoon is betrokken (als eiser of als gedaagde), een deel van de winst- en verliesrekening onbelicht.

<sup>90</sup> We brengen in herinnering – zie figuur 3 – dat deze beslissing in 129 van de gevallen het eindpunt van het geschiloplossingstraject vormde, terwijl in 47 gevallen partijen op basis van de beslissing in onderling overleg tot nadere overeenstemming kwamen.

<sup>91</sup> Te berekenen door de 5-puntsschaal in tabel 66 van 'geheel gewonnen' naar 'geheel verloren' om te zetten in scores van respectievelijk 100, 75, 50, 25 en 0%.

**Tabel 66 Resultaten officiële procedures, in aantallen zaken**

	Respondent is procedure begonnen	Andere partij is procedure begonnen	Totaal
Geheel gewonnen	61	8	69
Grotendeels gewonnen	26	5	31
Deels gewonnen, deels verloren	11	2	13
Grotendeels verloren	7	3	10
Geheel verloren	37	7	44
Anders	8	1	9
Overeenstemming tijdens procedure	45	6	51
Afgesloten zonder resultaat	24	1	25
<b>Totaal</b>	<b>219</b>	<b>33</b>	<b>252</b>

Maken we een nadere uitsplitsing tussen gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures, dan blijkt de gemiddelde succeskans bij de gerechtelijke instanties iets hoger (66% om 56%), overigens zonder dat het verschil significant wordt.

We kunnen de succeskans ook relateren aan de partijconstellatie bij het geschil. Wie begint de procedure? Uit tabel 66 kan worden afgeleid dat de gemiddelde succeskans iets groter is wanneer de respondent de procedure is begonnen dan wanneer de tegenpartij dat heeft gedaan: 66 om 52%. Ook dat verschil is statistisch niet significant.

Voor de volledigheid wijzen we er nog op dat het winnen van een officiële procedure niet automatisch betekent dat de respondent ook zijn (uiteindelijke) hoofddoelstelling bij het aanpakken van het probleem heeft bereikt. Er is een duidelijke en significante samenhang, zoals blijkt uit een correlatiecoëfficiënt van 0,57. Maar de samenhang is niet perfect. Enerzijds geven sommige respondenten die hun procedure hebben gewonnen, aan dat ze hun doelstelling niet hebben bereikt. Anderzijds zijn er respondenten die hun procedure hebben verloren, maar desalniettemin melden dat ze hun doelstelling hebben bereikt.

### 5.3 Resultaten

In deze paragraaf staan we stil bij enkele aspecten van het bereikte resultaat. Is het resultaat naar het oordeel van de respondent rechtvaardig? Heeft de beslissing of overeenkomst een einde gemaakt aan het geschil? Heeft de respondent spijt over wat hij – wel of niet – heeft ondernomen? En heeft het aanpakken van het probleem mogelijk neveneffecten gehad op het werk en in de persoonlijke levenssfeer van de respondent?

#### 5.3.1 *Rechtvaardigheid*

Wanneer de inhoud van de overeenstemming of beslissing niet overeenkomt met de oorspronkelijke doelstellingen, wil dat nog niet zeggen dat de betrokkene zwaar teleurgesteld is. Immers, in de loop van het geschiloplossingstraject komt informatie beschikbaar over de intenties, belangen en beperkingen van de wederpartij en worden verwachtingen bijgesteld. Daarom hebben we de respondenten ook gevraagd of en in hoeverre zij de inhoud van de overeenstemming dan wel beslissing rechtvaardig<sup>92</sup> vonden.

Tabel 67 laat zien dat in geval van overeenstemming 83,3% van de betrokkenen het resultaat fair vindt, tegen slechts 58,4% wanneer een beslissing in een officiële procedure het eindpunt van het geschiloplossingstraject vormt. Deze percentages sluiten goed aan bij die in tabel 5.4,

<sup>92</sup> In het vorige deltaonderzoek werd in dit verband nog de term ‘billijk’ gebruikt. Omdat werd vermoed dat met name jongere respondenten dit woord niet (meer) zouden kennen, is het in het onderhavige onderzoek vervangen door de term ‘rechtvaardig’.

waar 89,1% respectievelijk 65,9% van de respondenten liet weten de hoofddoelstelling (geheel of gedeeltelijk) bereikt te hebben.

Aan degenen die het resultaat niet rechtvaardig vonden, is nog gevraagd waarom men dan niet in beroep respectievelijk toch akkoord is gegaan. In geval van een beslissing in een officiële procedure antwoorden de respondenten met name dat ze zich machteloos voelden. Bij een overeenkomst speelt dat gevoel ook een rol, maar wilden de respondenten toch vooral het geschiloplossingstraject beëindigen en nog meer/nieuwe problemen vermijden.

**Tabel 67** Rechtvaardigheid van overeenstemming/beslissing, in % van aantal respondenten

	Overeenstemming N=1.051	Beslissing als eindpunt N=125
Is resultaat rechtvaardig?		
Ja	83,3	58,4
Nee	16,7	41,6
Zo nee, waarom niet in beroep resp. toch akkoord gegaan?*		
Wilde dat het afgelopen was	53,1	30,8
Had geen zin om nog meer tijd te verliezen	21,7	15,4
Had geen zin om nog meer kosten te maken	12,6	19,2
Had geen zin in nog meer moeilijkheden	20,0	9,6
Voelde me machteloos	29,7	38,5
Kon nog meer kosten niet betalen	4,0	7,7
Wilde nieuwe conflicten met de andere partij vermijden	15,4	7,7
Anders	24,6	38,5

\* In % van aantal respondenten dat resultaat niet rechtvaardig vond; de alternatieven sluiten elkaar niet uit.

### **Box 5** Rechtvaardigheid van officiële procedures

In de geschilbeslechtingliteratuur is discussie gaande over de vraag wat bij officiële procedures doorslaggevend is voor de rechtvaardigheidsbeleving van de betrokken partijen. Van oudsher werd gedacht dat het oordeel vooral wordt ingegeven door de uitkomst: wie wint is tevreden en vindt de procedure rechtvaardig, wie verliest is ontevreden en vindt de procedure onrechtvaardig. Vanuit met name rechtspsychologische hoek is daartegen ingebracht dat het niet de uitkomst, maar een transparante en eerlijke procedure die bepaalt of partijen met een goed gevoel naar huis gaan. Voor partijen is van belang:

- dat ze vooraf en tijdens de zitting goed worden geïnformeerd over de gang van zaken;
- dat ze door de rechter respectvol worden behandeld;
- dat ze in voldoende mate hun zegje kunnen doen;
- en dat de rechter vrij is van vooroordelen.

Zie verder Van der Linden (2008) voor een uitgebreidere bespreking van de verschillende rechtvaardigheidsnoties. Hoewel procedurele aspecten van belang zijn gebleken voor de ervaren rechtvaardigheid, laten verschillende empirische studies in binnen- en buitenland zien dat het al dan niet meevallen van de uitkomst voor partijen minstens zoveel gewicht in de schaal legt. Voor een overzicht zie bijv. Minekus (2003).

We hebben gekeken of we vanuit onze data een bijdrage kunnen leveren aan de lopende discussie. Via onze vragenlijst weten we immers of respondenten die een officiële procedure hebben afgesloten, deze hebben gewonnen of verloren. Maar we weten ook iets over hun beleving van de gang van zaken. Waren ze vooraf goed geïnformeerd? Konden ze het verloop van de zitting goed volgen? Hadden ze voldoende gelegenheid om te zeggen wat ze wilden? En vonden ze de rechter/commissie onpartijdig? Wanneer we deze antwoorden in verband brengen met het oordeel over de rechtvaardigheid van de uitkomst, ontstaat het volgende beeld:

- Er is een sterke, significante samenhang tussen het rechtvaardigheidsoordeel en de uitkomst van de procedure, zoals blijkt uit tabel 68. Het doet er daarbij niet toe of de respondent met

---

de procedure is begonnen dan wel de andere partij.

**Tabel 68 Samenhang tussen het rechtvaardigheidsoordeel en de uitkomst van de procedure**

	Respondent is procedure begonnen		Andere partij is procedure begonnen		Totaal	
	Rechtvaardig		Rechtvaardig		Rechtvaardig	
	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
Geheel of grotendeels gewonnen	79	8	11	2	90	10
Deels gewonnen, deels verloren	3	6	1	1	4	7
Geheel of grotendeels verloren	7	35	3	7	10	42
Totaal	89	49	15	10	104	59

- Er is geen significant verband tussen het rechtvaardigheidsoordeel en de gang van zaken tijdens de procedure (was de respondent vooraf goed geïnformeerd; kon de respondent het verloop van de zitting goed volgen; had de respondent voldoende gelegenheid om te zeggen wat hij/zij wilde).
- Die conclusie verandert niet als we ons beperken tot degenen die de procedure (geheel of grotendeels) hebben verloren. Er zijn, kortom, geen aanwijzingen dat burgers die vooraf beter geïnformeerd zijn, die het verloop van de zitting beter hebben kunnen volgen en die meer gelegenheid hebben gehad om hun zegje te doen, bij verlies gunstiger oordelen over de rechtvaardigheid van de uitkomst.

Kortom, onze gegevens suggereren dat bij de rechtvaardigheidsbeleving van officiële procedures de uitkomst aanzienlijk meer gewicht in de schaal legt dan procedurele aspecten. Daarmee sluiten onze bevindingen aan bij die van Eshuis (2009) en Klapwijk en Ter Voert (2009), die concluderen dat het vertrouwen in de rechtsgang en het oordeel over de geschillencommissies voor consumentenzaken sterk worden gekleurd door de uitkomst van de procedure.\*

---

\* Zie ook Guiaux et al. (2009) die concluderen dat de tevredenheid van partijen over het verloop van mediation grotendeels wordt bepaald door de uitkomst.

### 5.3.2 Einde conflict

Een beslissing of een overeenkomst hoeft nog niet het einde van het probleem te betekenen. In de eerste plaats is nakoming van de verplichtingen geen vanzelfsprekendheid, zoals we uit andere bron weten (zie hoofdstuk 1). Verder kan een onvolledige of niet ten volle door beide partijen gedragen set van afspraken heel wel de kiem van nieuwe conflicten in zich dragen. Maar het omgekeerde kan zich ook voordoen. Dat wil zeggen dat een probleem tot een eind komt zonder dat er sprake is van een beslissing of overeenstemming.

Van de verplichtingen die voortvloeien uit een overeenkomst of beslissing is ten tijde van de enquête 87,3% voldaan. De afspraken bij overeenstemming worden gemiddeld genomen iets beter nagekomen dan de verplichtingen die voortvloeien uit een beslissing door een derde: 87,9% om 82,8%. Volgens de respondenten zijn zijzelf hun verplichtingen ten aanzien van de wederpartij ook iets beter nagekomen dan omgekeerd: 92,0% om 86,5%.

**Tabel 69 De stand van zaken met betrekking tot het probleem, naar actie en naar afloop**

	Duurt probleem nog steeds voort, in %			Aantal
	Nee, beëindigd door beslissing of overeenstemming	Nee, heeft zichzelf opgelost	Ja	
Totaal	47,2	40,2	12,5	1.859
Doe-het-zelvers	53,1 <sup>+</sup>	35,7 <sup>-</sup>	11,2	858
Rechtshulpgebruikers	42,2 <sup>-</sup>	44,2	13,7	1.001
Overeenstemming	75,9 <sup>+</sup>	14,1 <sup>-</sup>	10,0 <sup>-</sup>	1.051
Beslissing als eindpunt	61,5 <sup>+</sup>	17,7 <sup>-</sup>	20,8 <sup>+</sup>	130
Stoppen	0,0 <sup>-</sup>	85,1 <sup>+</sup>	14,9	678

<sup>+/-</sup> Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom.

Tabel 69 vertelt ons dat van de problemen die zijn aangepakt en waarvan het geschil-oplossingstraject als afgesloten kan worden beschouwd, in de zin dat betrokkene geen verdere actie voornemens is, zo'n 12,5% nog steeds voortduurt. Bij stoppen ligt dat percentage, conform de verwachting, hoger dan bij overeenstemming (14,9% om 10,0%). Nog hoger ligt het bij een beslissing in een officiële procedure (20,8%). In dat laatste zien we onze eerdere bevindingen terug dat bij een beslissing de betrokkenen er duidelijk minder in slagen om hun hoofddoelstelling te bereiken (tabel 63) en dat verplichtingen duidelijk minder worden nagekomen (zie boven).

Tabel 70 toont de verschillen naar type probleem. Problemen met de aanschaf van producten en diensten komen relatief vaak tot een eind, doordat ze met overeenstemming worden afgesloten. Ook problemen in verband met het werk komen betrekkelijk vaak tot een eind. Dat komt met name doordat personen een andere werkkring bij dezelfde of een andere werkgever aanvaarden. Het probleem als zodanig wordt weliswaar niet beslecht, maar er wordt wel een einde gemaakt aan de situatie waarin het probleem zich voordeed. Dat is in veel mindere mate mogelijk bij problemen in de relatie- en familiesfeer en met kinderen onder de 18. Die problemen duren dan ook relatief vaak voort.

**Tabel 70 De stand van zaken met betrekking tot het probleem, naar probleemtype**

	Duurt probleem nog steeds voort, in %			Aantal
	Nee, beëindigd door beslissing of overeenstemming	Nee, heeft zichzelf opgelost	Ja	
Totaal	47,2	40,2	12,5	1.859
1 Op/met werk	42,0	49,4 <sup>+</sup>	8,6 <sup>-</sup>	498
2 Bezit onroerend goed	50,3	35,4	14,3	294
3 Verhuren onroerend goed	44,0	40,0	16,0	25
4 Huren woonruimte e.d.	47,1	39,7	13,2	136
5 Aanschaf product/dienst	57,1 <sup>+</sup>	34,8	8,2 <sup>-</sup>	466
6 Geld	50,4	31,7 <sup>-</sup>	17,9 <sup>+</sup>	224
7 Relatie en familie	35,2	39,3	25,4 <sup>+</sup>	122
8 Kinderen onder 18	23,3	53,3	23,3	30
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	34,6	50,0	15,4	26
10 Overig (discrim., laster e.d.)	21,1 <sup>-</sup>	63,2 <sup>+</sup>	15,8	38
Civielrechtelijk	45,1	41,9	13,0	1.586
Bestuursrechtelijk	59,7 <sup>+</sup>	30,4 <sup>-</sup>	9,9	273

<sup>+/-</sup> Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom.

Voor zover een probleem nog steeds voortduurt, is aan de respondent die (waarschijnlijk) helemaal niets meer gaat ondernemen, gevraagd naar het waarom. Volgens tabel 71 liggen de belangrijkste redenen in de sfeer van: men heeft genoeg van de zaak en men heeft de indruk dat

er niets meer aan gedaan kan worden. Dat het te veel geld zou gaan kosten, wordt nauwelijks genoemd.

**Tabel 71 Redenen waarom respondenten, ook al duurt het probleem nog steeds voort, (waarschijnlijk) niets meer ondernemen\***

	Overeenstemming N=35		Beslissing als eindpunt N=15		Stoppen N=101	
	aantal keer ge- noemd	in % van aantal respon- denten	aantal keer ge- noemd	in % van aantal respon- denten	aantal keer ge- noemd	in % van aantal respon- denten
Weet niet wat ik nog kan doen	8	22,9	0	0,0	14	13,9
Weet niet hoe ik dat aan moet pakken	3	8,6	0	0,0	7	6,9
Er kan niets meer aan gedaan worden	12	34,3	5	33,3	25	24,8
Wacht liever af wat er gaat gebeuren	8	22,9	3	20,0	8	7,9
Niet de moeite waard om door te gaan	7	20,0	3	20,0	11	10,9
Heb genoeg van de hele zaak	12	34,3	5	33,3	32	31,7
Het kost te veel tijd en moeite	7	20,0	1	6,7	18	17,8
Het kost te veel geld	1	2,9	2	13,3	11	10,9
Wil geen slepende juridische procedures	2	5,7	3	20,0	6	5,9
Wil relatie met andere partij niet schaden	2	5,7	2	13,3	4	4,0
Eerdere slechte ervaringen	3	8,6	1	6,7	2	2,0
Anders	6	17,1	7	46,7	32	31,7

\* Meer antwoorden mogelijk per persoon.

### 5.3.3 Spijt

Meer algemeen is aan al diegenen die zich actief hebben opgesteld bij het aanpakken van hun probleem, een aantal vragen gesteld over de persoonlijke beleving.

Uit tabel 72 blijkt dat gemiddeld 16,0% van de respondenten die iets heeft ondernomen, spijt heeft. Men vindt vooral dat men vasthoudender had moeten zijn, eerder actie had moeten ondernemen, en meer voor zichzelf had moeten opkomen. Het aantal respondenten dat spijt heeft van het inschakelen van een advocaat of adviseur is daarentegen buitengewoon gering. Voor zover er in de richting van de rechtshulp sprake is van enige spijt, is dat omdat men géén adviseur of advocaat heeft ingeschakeld.

De tabel laat verder zien dat stoppen tot significant meer spijt leidt dan wanneer betrokkenen overeenstemming weten te bereiken. Er zijn geen significante verschillen tussen de groepen in de mate waarin de specifieke spijtgevoelens zich voordoen.

In het verlengde van de tabel kan nog worden opgemerkt dat rechtshulpgebruikers wat vaker spijt hebben dan doe-het-zelvers, te weten: 17,8% om 14,0%.

**Tabel 72 Hebben respondenten ergens spijt van, onderverdeeld naar afloop, in % van desbetreffende aantal**

	Overeen- stemming N=1.051	Beslissing als eindpunt N=129	Stoppen N=679	Totaal N=1.859
Nee	88,4	78,3	78,2	84,0
Ja	11,6 <sup>-</sup>	21,7	21,8 <sup>+</sup>	16,0
Ik had namelijk <sup>a</sup>				
eerder actie moeten ondernemen	36,9	32,1	25,7	30,9
vasthoudender moeten zijn	35,2	28,6	41,2	37,6
meer voor me zelf moeten opkomen	20,5	28,6	36,5	29,2
een advocaat moeten inschakelen	5,7	10,7	8,8	7,7
geen advocaat moeten inschakelen	0,0	0,0	0,0	0,0
een adviseur moeten inschakelen	8,2	10,7	14,2	11,4
geen adviseur moeten inschakelen	0,0	3,6	1,4	1,0
het advies niet moeten opvolgen	1,6	3,6	0,7	1,3
anders	41,0	42,9	35,1	38,3

<sup>a</sup> In % van aantal respondenten met spijt; de alternatieven sluiten elkaar niet uit.

<sup>+/-</sup> Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de rij.

#### 5.3.4 Neveneffecten

Ook is geïnventariseerd of het aanpakken van het probleem neveneffecten heeft gehad op het werk en in de persoonlijke levenssfeer van de respondenten.

Zoals tabel 73 laat zien, meldt 33,6% van degenen die op enig moment werk hebben gehad, dat het gevolgde oplossingstraject effect heeft gehad op het werk. Meest genoemd wordt: 'was minder productief door concentratieproblemen / stress / gezondheidsproblemen'.

Van belang is dat er significante verschillen bestaan tussen de geschiloplossingstrajecten. Nogal wat personen die het laten aankomen op een beslissing in een officiële procedure, blijken zodanig last te hebben van stress dat ze daardoor enige tijd niet kunnen werken.

Wat overigens in het oog gehouden moet worden, is dat de werkproblemen verantwoordelijk zijn voor een substantieel deel van de genoemde effecten. Wanneer de werkproblemen buiten beschouwing worden gelaten, ondervindt nog slechts 20,5% van de betrokkenen effecten op het werk.

**Tabel 73 Effecten op het werk, onderverdeeld naar afloop, in % van aantal respondenten**

	Overeenstemming N=1.051	Beslissing als eindpunt N=129	Stoppen N=679	Totaal N=1.859
Effecten op het werk, voor zover van toepassing*				
Nee	69,2	60,0	63,1	66,4
Ja	30,8	40,0	36,9	33,6
Namelijk**				
was minder productief door stress e.d.	58,1	59,4	58,1	58,2
kon enige tijd niet werken door stress e.d.	15,0	40,6 <sup>+</sup>	16,8	17,5
promotiekansen werden geschaad	10,3	12,5	8,4	9,7
relatie met collega's had behoorlijk te lijden	12,4	12,5	15,1	13,5
moest omzien naar andere baan	16,2	18,8	24,0	19,6
belande in de WAO/WIA	2,6	3,1	3,4	2,9
anders	17,9	18,8	25,7	21,1

\* Desbetreffende aantal is respectievelijk: 759, 81, 484 en 1.324.

\*\* In % van aantal respondenten dat effecten meldt; de alternatieven sluiten elkaar niet uit.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de rij.

Effecten in de persoonlijke levenssfeer komen veel meer voor; liefst 64,0% van de respondenten noemt er een of meer. Zie tabel 74. Het betreft ditmaal echter niet alleen negatieve effecten. Het meest genoemde effect, 'tevredenheid dat ik ben opgekomen voor mijn recht(en)', is duidelijk positief van aard. Dat geldt ook voor 'kreeg het gevoel dat ik (enige) controle had over de eigen situatie'. Van de negatief gestemde effecten worden stress, slaap- en gezondheidsproblemen betrekkelijk vaak genoemd.

**Tabel 74 Effecten in de persoonlijke levenssfeer, onderverdeeld naar afloop, in % van aantal respondenten**

	Overeenstemming N=1.051	Beslissing als eindpunt N=129	Stoppen N=679	Totaal N=1.859
Effecten in de persoonlijke levenssfeer				
Nee	35,1	27,9	38,9	36,0
Ja	64,9	72,1	61,1	64,0
Namelijk*				
kreeg gevoel dat ik (enige) controle had over eigen situatie	25,8 <sup>+</sup>	25,8	17,8 <sup>-</sup>	23,0
kreeg te maken met stress	42,1	52,7	47,2	44,7
kreeg slaapproblemen	21,8	37,6	29,2	25,6
mijn gezondheid had eronder te lijden	17,4	41,9 <sup>+</sup>	24,6	21,8
tevreden dat ik ben opgekomen voor mijn recht(en)	49,6 <sup>+</sup>	47,3	36,6 <sup>-</sup>	44,9
relatie met familie/vrienden had behoorlijk te lijden	7,0	15,1	10,1	8,7
moest verhuizen naar andere woning	3,7	4,3	6,0	4,5
moest verhuizen naar andere stad/streek	1,0	2,2	1,4	1,3
anders	8,1	10,8	13,0	10,0

\* In % van aantal respondenten dat effecten meldt; de alternatieven sluiten elkaar niet uit.

+/- Geeft aan dat het percentage volgens een Chi-kwadraat toets op 0,05 niveau significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de rij.

Ook in deze context is het goed de verschillen tussen de diverse geschiloplossingstrajecten tegen het licht te houden. Met name bij een beslissing in een officiële procedure blijkt vaak (72,1%) sprake te zijn van effecten in de persoonlijke levenssfeer. Hoewel er daarbij duidelijk meer dan bij stoppen sprake is van tevredenheid over het feit dat men is opgekomen voor de eigen rechten, is het beeld overigens niet erg positief; men meldt meer stress en slaapproblemen



dan in geval van overeenstemming en de gezondheid heeft duidelijk meer te lijden. Daarentegen scoort overeenstemming wat betreft de diverse onderscheiden effecten over de hele linie relatief gunstig en stoppen relatief ongunstig.

In aansluiting daarop kan worden opgemerkt dat rechtshulpgebruikers relatief vaker dan doe-het-zelvers te maken hebben met effecten op het werk (42,6% om 22,5%) en in de persoonlijke levenssfeer (73,6% om 52,8%). Terwijl beide groepen in gelijke mate tevreden zijn dat ze zijn opgekomen voor de eigen rechten, hebben doe-het-zelvers in verhouding vaker het gevoel dat ze zelf controle hebben over wat er gebeurt en hebben ze minder vaak last van stress, van slaapproblemen en van een negatieve uitstraling op de relatie met familie en vrienden.

#### **5.4 Samenvatting en conclusies**

In dit hoofdstuk hebben we ons gebogen over de derde onderzoeksvraag: Wat zijn de resultaten van de aangewende strategieën en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtsgebruikers?

Daartoe hebben we om te beginnen een inventarisatie gemaakt van de hoofddoelstellingen van de respondenten bij de aanpak van hun problemen. Doelstellingen van financiële en materiële aard blijken dan een belangrijke positie in te nemen, maar zijn bij lange na niet de enige. Ook het bekrachtigen van de eigen rechten en het veranderen van het gedrag van de wederpartij scoren hoog.

Vervolgens hebben we de resultaten van het geschiloplossingstraject vanuit verschillende perspectieven bekeken. In het bereiken van de hoofddoelstelling blijkt de wijze van aanpak van het probleem, als doe-het-zelver dan wel rechtshulpgebruiker, niet tot een verschil van betekenis te leiden. De afloop daarentegen blijkt wel van groot belang. Bij overeenstemming blijkt liefst 89% van de respondenten de uiteindelijke hoofddoelstelling te hebben bereikt, tegen slechts 66% bij een beslissing in een officiële procedure als eindpunt en nog altijd 57% bij de respondenten die op enig moment de ondernomen actie stoppen.

Overigens is het in dit verband goed om te bedenken dat een beslissing of overeenstemming niet het einde van het probleem hoeft te betekenen. Een onvolledige of niet ten volle door beide partijen gedragen set van afspraken kan heel wel de kiem van nieuwe conflicten in zich dragen; ook is nakoming van de verplichtingen geen vanzelfsprekendheid. Beide elementen doen zich sterker gelden bij een beslissing in een officiële procedure dan bij een overeenstemming tussen partijen. Omgekeerd kan een probleem tot een eind komen zonder dat er sprake is van een beslissing of overeenstemming, bijvoorbeeld door een eenzijdige actie van een van de partijen (denk aan een verhuizing of een verandering van baan). Al met al blijkt ten tijde van de enquête zo'n 13% van de problemen waarvan het geschiloplossingstraject als afgesloten kan worden beschouwd, nog altijd voort te duren. Opmerkelijk genoeg ligt dat percentage bij een beslissing in een officiële procedure hoger dan bij stoppen (21% om 15%); het is het laagst in geval van overeenstemming (10%).

Gevraagd naar de persoonlijke beleving van de aanpak en de resultaten van het probleem, meldt 64% van de respondenten effecten in de persoonlijke levenssfeer. Deze zijn deels positief (tevredenheid te zijn opgekomen voor de eigen rechten, gevoel van controle over de eigen situatie), deels negatief (stress, slaap- en gezondheidsproblemen). Met name bij een beslissing in een officiële procedure blijkt in verhouding vaak sprake te zijn van effecten in de persoonlijke levenssfeer en zijn deze duidelijk minder positief van aard dan bij overeenstemming.

Verder meldt slechts 16% van de respondenten (enige) spijt te hebben. Rechtshulpgebruikers hebben wat meer spijt dan doe-het-zelvers, respondenten die stoppen hebben wat meer dan respondenten die overeenstemming weten te bereiken. Men vindt vooral dat men vasthoudender had moeten zijn, meer voor zichzelf had moeten opkomen en eerder actie had moeten ondernemen. Interessant is dat men vrijwel geen spijt heeft van het inschakelen van

deskundigen. Het omgekeerde komt wel voor; 1 op de 6 doe-het-zelvers met spijt had toch een deskundige willen inschakelen.<sup>93</sup>

Tot slot kunnen we de resultaten van het onderhavige deltaonderzoek vergelijken met de bevindingen van zes jaar geleden. We kunnen dan heel kort zijn. De verschillen zijn over de hele linie zodanig gering, dat we kunnen vaststellen dat het algemene beeld wat betreft doelstellingen en resultaten van rechtzoekenden ongewijzigd is.

<sup>93</sup> Omgerekend gaat het om 2,5% van het totale aantal doe-het-zelvers.

## 6 Waardering van juridische voorzieningen

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de vierde onderzoeksvraag aan de orde: in hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

Voor de beantwoording kijken we in paragraaf 6.1 eerst naar de algemene waardering van het Nederlandse rechtssysteem. We maken daarbij gebruik van acht stellingen die via de screeningsenquête aan onze totale groep van 5.166 respondenten zijn voorgelegd. In paragraaf 6.2 splitsen we de oordelen uit naar de achtergrondkenmerken van de respondenten. Daarop aansluitend gaan we in paragraaf 6.3 na of de opvattingen van niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren in de pas lopen met die van de gemiddelde Nederlander. In paragraaf 6.4 onderzoeken we in hoeverre de oordelen zijn gekleurd door persoonlijke ervaringen met advocaten en gerechtelijke instanties.

Paragraaf 6.5 vat het hoofdstuk samen.

### 6.2 Algemene opvattingen

Om de waardering van juridische voorzieningen in algemene zin in kaart te brengen zijn in de screeningsenquête acht stellingen opgenomen. Die stellingen hadden deels betrekking op de werking van het rechtsbestel als geheel en deels op het functioneren van rechters en advocaten. De eerste zes stellingen zijn, ter wille van de vergelijkbaarheid, letterlijk overgenomen uit de Geschilbeslechtingsdelta 2003. Ze luiden als volgt:

- 1 Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop rekenen een eerlijke behandeling te krijgen.
- 2 Voor burgers die hun rechten willen afdwingen, zijn rechtbanken een belangrijk hulpmiddel.
- 3 Het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk, ongeacht of iemand arm of rijk is.
- 4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar.
- 5 Advocaten vragen te veel geld voor het werk dat ze doen.
- 6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar.

Omdat deze stellingen vooral betrekking hebben op procedurele aspecten van het rechtsbestel, zijn in het onderhavige onderzoek nog twee extra stellingen toegevoegd, waarin ook de (gepercipieerde) effectiviteit aan bod komt:

- 7 Als iemand met een probleem naar een advocaat stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem daadwerkelijk wordt opgelost.
- 8 Als iemand met een probleem naar de rechter stapt, kan hij of zij erop vertrouwen dat het probleem daadwerkelijk wordt opgelost.

Deze acht stellingen zijn voorgelegd aan de totale groep van 5.166 respondenten, dat wil zeggen: zowel aan degenen die in de onderzoeksperiode met (potentiële) juridische problemen te maken hadden en deze al dan niet hebben aangepakt en opgelost, als aan degenen die van juridische problemen gevrijwaard zijn gebleven.

Tabel 75 geeft de resultaten. De antwoorden lopen in beginsel bij elk van de stellingen van 'helemaal oneens' tot 'helemaal eens', maar laten ook de mogelijkheid toe van 'zou niet kunnen zeggen'. De laatste kolom van de tabel geeft het gemiddelde van de gegeven oordelen op een 5-punts schaal, lopende van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens. Doordat de schaalverdeling van de antwoorden voor alle stellingen gelijk is, kunnen de scores onderling vergeleken worden.

Duidelijk is dat de respondenten gemiddeld genomen een behoorlijk belang toekennen aan de rechtspraak wanneer het gaat om het afdwingen van de eigen rechten, en daarbij een behoorlijk

vertrouwen hebben in een eerlijke behandeling. Immers, bij de stellingen 1, 2 en 4 antwoordt minder dan 10% van de respondenten ‘oneens’ of ‘helemaal oneens’. Tegelijk kan worden vastgesteld dat de categorie ‘helemaal eens’ ook buitengewoon matig is gevuld, zodat de gemiddelde score uitkomt op respectievelijk 3,72, 3,81 en 3,52 en daarmee blijft steken op niet meer dan een ruime voldoende.

De beoordeling van stelling 3 is sterk afwijkend. Gevraagd of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is, antwoordt 31% van de respondenten bevestigend en 37% ontkennend. De gemiddelde score van 2,93 is niet echt voldoende te noemen.

Wanneer we een verklaring zoeken voor het opmerkelijke verschil in de reacties op de stellingen 3 en 1, kunnen we in verschillende richtingen denken. Het is denkbaar dat de score van stelling 3 wordt beïnvloed door een ongunstig oordeel over de werking van het strafrecht. Anders dan stelling 1, die voor het initiatief van de rechtsgang nadrukkelijk verwijst naar de burger en zich daarmee beperkt tot civiele en bestuursrechtelijke kwesties, heeft stelling 3 immers betrekking op het rechtsbestel als geheel. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat onder de Nederlandse bevolking vrij breed het gevoel leeft dat het beroep op de advocatuur en de gang naar de rechter (te) veel kosten met zich meebrengen. Daardoor zouden mensen met een goed gevulde portemonnee beter in staat zijn om hun belangen tot gelding te brengen. Die laatste interpretatie zou aansluiten op het gegeven dat de respondenten zich het beste blijken te herkennen in stelling 5: ‘advocaten vragen teveel geld voor het werk dat ze doen’. Deze krijgt als enige een gemiddelde score boven de 4. Ook uit stelling 6 blijkt dat burgers niet echt enthousiast zijn over de advocatuur. De eerlijkheid en betrouwbaarheid van advocaten wordt gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 2,97, dat wil zeggen: net aan de verkeerde kant van de 3 (=niet eens, niet oneens). Dit cijfer blijft sterk achter bij de vergelijkbare 3,52 voor rechters.<sup>94</sup>

**Tabel 75 Oordelen van respondenten over juridische voorzieningen, in % (N=5.166)**

Stelling	Zou niet kunnen zeggen	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Helemaal eens	Gemiddeld oordeel*
1 Bij rechter krijgt men een herlijke behandeling	4,6	0,9	6,6	23,6	52,1	12,3	3,72
2 Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	4,1	0,4	4,1	20,8	58,4	12,2	3,81
3 Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk	5,1	7,2	29,7	26,9	24,6	6,4	2,93
4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	7,8	1,2	6,6	34,0	44,0	6,5	3,52
5 Advocaten vragen te veel geld voor hun werk	8,4	0,3	1,8	17,5	42,0	29,9	4,08
6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	9,1	3,0	17,6	50,9	18,4	1,0	2,97
7 Bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost	7,9	3,1	24,7	47,0	16,3	1,0	2,86
8 Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost	7,5	2,2	16,9	42,2	28,8	2,3	3,13

\* Het gemiddelde is berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven, op een schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens.

<sup>94</sup> In dit verband kan ook worden gewezen op de bevindingen van Couwenberg et al. (2009), die in opdracht van de Nederlandse Orde van Advocaten in een kwalitatieve, niet-representatieve studie hebben gekeken naar mogelijke belemmering in de toegang tot de advocatuur. Een groot deel van de geïnterviewde particulieren geeft aan de gehanteerde uurtarieven over het algemeen veel te hoog vinden en bevreesd te zijn dat deze tot klassenjustitie leiden. De respondenten die ervaring hebben met de dienstverlening van een advocaat, geven daarvoor op een schaal van 1 tot 10 een gemiddeld rapportcijfer van 5,4.

Zoals aangegeven, zijn de stellingen 1 tot en met 6 ook in 2003 aan de deelnemers van het geschilbeslechtingsonderzoek voorgelegd. Wanneer we de resultaten vergelijken, valt de grote stabiliteit op. De scores van nu wijken slechts enkele honderdsten van een punt af van de scores in 2003, met een licht positieve tendens. Betrekkelijke ‘uitschieter’ is stelling 3. De gemiddelde score op de vraag of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is, is (significant) gestegen van 2,80 in 2003 naar 2,93 in 2009.<sup>95</sup>

De stellingen 7 en 8 zijn nieuw. De resultaten laten zien dat het vertrouwen van de Nederlandse burgers in het probleemoplossend vermogen van advocatuur en rechtspraak beperkt is. De gemiddelde score is niet meer dan 2,86 voor advocaten en 3,13 voor rechters.

Opvallend is het grote verschil met de score op stelling 2. Blijkbaar zijn de burgers zich er goed van bewust dat je bij een probleem wel je geldende rechten tegenover de wederpartij kunt proberen af te dwingen via een officiële procedure, maar beseffen ze ook dat daarmee het probleem als zodanig nog niet uit de wereld hoeft te zijn en dat de relatie met de wederpartij blijvend geschaad kan worden. Wanneer partijen escalatie willen voorkomen en een wederzijds (redelijk) bevredigend resultaat tot stand willen brengen, kunnen ze beter met elkaar in overleg treden en een schikking overeenkomen, zoals eerdere hoofdstukken hebben laten zien.

### 6.3 Oordelen uitgesplitst naar achtergrondkenmerken

In deze paragraaf bekijken we of er in alle lagen van de bevolking gelijk wordt gedacht over het rechtsbestel. Daartoe splitsen we de antwoorden op de acht stellingen uit naar verschillende achtergrondkenmerken van de respondenten.

**Tabel 76 Gemiddeld oordeel<sup>a</sup> van respondenten over juridische voorzieningen, naar achtergrondkenmerken<sup>b</sup> (N=5.166)**

Stelling	1	2	3	4	5	6	7	8
Totaal	3,72	3,81	2,93	3,52	4,08	2,97	2,86	3,13
<i>Geslacht</i>	*			*	*	*		
Man	3,75	3,83	2,92	3,55	4,13	2,93	2,86	3,15
Vrouw	3,69	3,80	2,94	3,50	4,04	3,00	2,87	3,11
<i>Leeftijd</i>		*	*		*	*		
18-24	3,76	3,80	2,81	3,50	3,96	2,93	2,88	3,10
25-34	3,77	3,76	2,87	3,55	3,99	2,92	2,83	3,11
35-44	3,69	3,71	2,81	3,48	4,08	2,93	2,83	3,09
45-54	3,68	3,78	2,92	3,51	4,11	2,99	2,87	3,14
55-64	3,72	3,89	2,99	3,53	4,12	3,05	2,93	3,19
65+	3,70	3,94	3,12	3,56	4,17	2,97	2,86	3,16
<i>Burgerlijke staat</i>	*		*	*	*		*	*
Ongehuwd	3,74	3,76	2,86	3,58	3,96	2,96	2,83	3,08
Ongehuwd samenw.	3,82	3,78	2,87	3,55	4,00	3,01	2,88	3,16
Gehuwdc	3,72	3,83	2,96	3,52	4,12	2,96	2,88	3,15
Gescheiden	3,60	3,84	2,81	3,43	4,14	2,98	2,73	3,02
Weduw(naar)	3,62	3,81	3,02	3,50	4,11	3,03	2,93	3,16
<i>Opleiding<sup>d</sup></i>	*			*	*		*	
Lager	3,64	3,86	3,00	3,42	4,30	2,94	3,01	3,29
LBO	3,62	3,84	2,87	3,41	4,25	2,97	2,98	3,16
MAVO	3,61	3,87	2,93	3,41	4,14	2,99	2,93	3,12
MBO	3,70	3,79	2,90	3,44	4,14	2,96	2,89	3,11
HAVO	3,70	3,77	2,91	3,60	4,02	3,01	2,80	3,12
HBO, WO	3,80	3,83	2,98	3,65	3,96	2,94	2,75	3,13
kand./bachelor								

<sup>95</sup> De resultaten sluiten goed aan op de bevindingen van Dekker e.a. (2004) en Dekker en Van der Meer (2007). Zij presenteren diverse cijferreeksen die laten zien dat het vertrouwen in de rechtspraak over de jaren heen, met (mogelijke) uitzondering van een dip eind jaren negentig, stabiel is.

WO doctoraal/master	3,88	3,78	3,01	3,79	3,80	3,00	2,76	3,12
<i>Sociale groep</i>	*	*	*	*	*		*	*
Zelfstandige	3,63	3,79	2,83	3,53	3,97	2,97	2,66	2,97
Werkzaam bij overheid	3,83	3,80	2,95	3,70	4,09	2,94	2,86	3,22
Elders in loondienst	3,73	3,76	2,88	3,50	4,04	2,95	2,88	3,12
Uitkeringsgerechtigd	3,53	3,81	2,79	3,38	4,20	2,98	2,81	3,04
Gepensioneerd	3,72	3,95	3,11	3,56	4,17	2,97	2,87	3,17
<i>Inkomen<sup>e</sup></i>	*		*	*	*			
Minder dan 9.500	3,81	3,79	2,89	3,63	3,89	3,15	2,99	3,18
9.500 tot 15.000	3,56	3,87	2,85	3,42	4,10	3,00	2,94	3,11
15.000 tot 20.500	3,59	3,87	2,89	3,39	4,10	3,01	2,91	3,16
20.500 tot 28.500	3,70	3,82	2,92	3,51	4,13	2,98	2,92	3,20
28.500 tot 34.000	3,65	3,80	2,89	3,49	4,12	2,90	2,83	3,12
34.000 tot 45.000	3,69	3,85	2,91	3,54	4,15	2,95	2,83	3,08
45.000 tot 56.000	3,79	3,82	2,90	3,60	4,02	2,96	2,86	3,16
56.000 tot 68.000	3,82	3,83	3,13	3,63	4,03	2,98	2,83	3,18
68.000 tot 91.000	3,92	3,80	3,02	3,70	3,96	2,96	2,82	3,19
91.000 of meer	3,82	3,75	3,10	3,66	3,95	2,99	2,75	3,06

<sup>a</sup> Het gemiddelde is berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven, op een schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens. Door ontbrekende waarnemingen varieert het aantal respondenten per combinatie van achtergrondkenmerk en stelling van 3.861 tot 4.956.

<sup>b</sup> Verschillen naar stedelijkheid zijn niet significant en daarom hier niet vermeld.

<sup>c</sup> Incl. geregistreerd partnerschap.

<sup>d</sup> Betreft hoogst genoten, al dan niet voltooide opleiding.

<sup>e</sup> Betreft bruto jaarinkomen van huishouden in euro's.

\* Het gemiddelde oordeel over de stelling verschilt significant tussen de deelgroepen.

In de eerste plaats kan worden vastgesteld dat de mate van stedelijkheid van de woonomgeving geen enkel effect heeft op de beoordeling van juridische voorzieningen. Bij de andere achtergrondkenmerken treden wel verschillen op, zij het dat die in het algemeen beperkt blijven. Zie tabel 76. Die verschillen laten geen wezenlijk ander patroon zien dan in 2003.

Een opmerkelijk resultaat treffen we bij de stellingen 1 en 4, waar respondenten met een hoge opleiding en een hoog inkomen wat meer vertrouwen blijken te hebben in een eerlijke behandeling tijdens een rechtsgang dan respondenten met een lagere opleiding en een lager inkomen.<sup>96</sup> Volgens stelling 5 hebben respondenten met een hoge opleiding en een hoog inkomen ook meer begrip voor de tariefstelling van de advocatuur. Dat gaat overigens bij stelling 7 samen met een minder positief oordeel over de bijdrage van de advocatuur aan het oplossen van problemen.

Ook over stelling 3, 'het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk', wordt niet door iedereen hetzelfde gedacht. Rondom het op zich matige gemiddelde van 2,93 is er een zekere spreiding, waarbij ouderen en mensen met hoge inkomens een gunstiger score laten zien, en jongeren en mensen met een laag inkomen wat minder positief oordelen.

Bij de stellingen 7 en 8, ten slotte, is het interessant om te zien dat de hoogste score afkomstig is van de respondenten met een lage opleiding. Dat sluit goed aan op hun relatief gunstige oordeel over het belang van rechtbanken bij stelling 3. In eerdere hoofdstukken hebben we vastgesteld dat de lager opgeleiden minder goed zijn toegerust met kennis en sociale vaardigheden om problemen zelf ter hand te nemen. Dat zou wellicht kunnen verklaren waarom deze groep voor het oplossen van problemen relatief veel vertrouwen stelt in advocaten en rechters.

#### 6.4 Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren

De vraag of er in alle lagen van de bevolking gelijk wordt gedacht over het rechtsbestel, kunnen we nog op een andere manier beantwoorden. De acht stellingen zijn namelijk ook voorgelegd

<sup>96</sup> Met uitzondering van de laagste inkomensgroep, een atypische groep met relatief veel studerenden.

aan de deelnemers van het face-to-face onderzoek. Tabel 77 geeft de scores voor de drie onderscheiden groepen. Verder zijn de scores van het internetonderzoek uit tabel 6.1 herhaald om de vergelijking te vergemakkelijken.

Het eerste dat opvalt is dat de controlegroep over de hele linie wat gunstiger oordeelt over rechters en rechtspraak dan de deelnemers aan het internetonderzoek. Dit zou heel wel te maken kunnen hebben met de wijze van bevraging. Bij een persoonlijke benadering zijn respondenten waarschijnlijk eerder geneigd om hun oordelen in sociaal wenselijke richting bij te stellen dan in de betreffende anonimiteit thuis achter de eigen pc. Aan de onderlinge rangschikking van de oordelen verandert dat verder niets.

**Tabel 77 Gemiddeld oordeel\* van respondenten over juridische voorzieningen, internetenquête en face-to-face onderzoek**

Stelling	Internet- onderzoek, vgl. tabel 6.1 N=5.166	Controle- groep N=116	Face-to-face-onderzoek	
			Niet-westerse allochtonen N=192	Sociaal kwetsbaren N=111
1 Bij rechter krijgt men een eerlijke behandeling	3,72	3,91	3,85	3,41
2 Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	3,81	3,89	3,90	3,97
3 Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk	2,93	3,07	3,15	2,63
4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	3,52	3,71	3,68	3,42
5 Advocaten vragen te veel geld voor hun werk	4,08	4,05	3,92	4,25
6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	2,97	2,99	3,03	2,81
7 Bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost	2,86	3,05	3,10	2,95
8 Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost	3,13	3,33	3,37	3,26

\* Het gemiddelde is berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven, op een schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens.

Interessanter is het om te kijken naar de drie face-to-face groepen onderling. De scores van de niet-westerse allochtonen blijken over de hele linie goed overeen te komen met die van de controlegroep. Het grootste verschil vinden we nog bij stelling 5, waar de niet-westerse allochtonen wat minder onvrede hebben met de honorering van de advocatuur dan de gemiddelde Nederlander (3,92 versus 4,05). Maar ook dat verschil is niet statistisch significant. De sociaal kwetsbaren laten wederom een afwijkend patroon zien. Weliswaar wordt het belang van de rechtspraak voor het tot gelding brengen van rechten ook hier duidelijk onderschreven (score 3,97). En men is er ook hier maar matig van overtuigd dat het inschakelen van advocaat en rechter tot een èchte oplossing leidt. Maar de respondenten uit de sociaal kwetsbare groep zijn duidelijk en significant negatiever dan de gemiddelde Nederlander in hun oordelen over een voor iedereen gelijke en eerlijke behandeling door het rechtsbestel. Op stelling 3, 'het rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk', komt de score zelfs niet hoger dan 2,63, wat op een 5-punts schaal van 1 tot 5 neerkomt op een duidelijke onvoldoende.

## 6.5 Oordelen uitgesplitst naar persoonlijke ervaringen

We keren terug naar het internetonderzoek en stellen ons de vraag of de oordelen over juridische voorzieningen, behalve met de achtergrondkenmerken van de betrokkenen, ook samenhangen met de persoonlijke ervaringen met het rechtsbestel. Maakt het uit of mensen

recent te maken hebben gehad met problemen? En maakt het uit of ze bij de aanpak van hun problemen van doen hebben gehad met advocaten en gerechtelijke instanties?

In tabel 78 wordt allereerst onderscheid gemaakt tussen degenen die in de afgelopen 5 jaar niet en wel met (potentieel) juridische problemen zijn geconfronteerd. Wanneer we de gemiddelde oordelen vergelijken, vinden we een aantal significante verschillen. Degenen die in de afgelopen 5 jaar daadwerkelijk problemen hebben ondervonden, hebben significant minder vertrouwen in een eerlijke (3,65 versus 3,81) en voor iedereen gelijke behandeling tijdens de rechtsgang (2,82 versus 3,09). Ook zijn ze er minder van overtuigd dat advocaten eerlijk en betrouwbaar zijn (2,93 versus 3,03) en dat rechtbanken een belangrijk hulpmiddel zijn bij het afdwingen van rechten (3,79 versus 3,85). En ze hebben minder vertrouwen in het probleemoplossend vermogen van advocaten (2,79 versus 2,98) en rechters (3,08 versus 3,21).

**Tabel 78 Gemiddeld oordeel\* van respondenten over juridische voorzieningen, naar geen/wel (potentieel) juridische problemen ondervonden in periode 2004-2008**

Stelling	Respondenten zonder problemen N=2.040	Respondenten met .. problemen		Totaal N=3.126
		1 of 2 N=1.645	3 of meer N=1.481	
1 Bij rechter krijgt men een eerlijke behandeling**	3,81	3,77	3,53	3,65
2 Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen**	3,85	3,84	3,74	3,79
3 Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk**	3,09	2,97	2,67	2,82
4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar	3,54	3,58	3,43	3,51
5 Advocaten vragen te veel geld voor hun werk**	4,03	4,09	4,14	4,11
6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar**	3,03	2,98	2,86	2,93
7 Bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost**	2,98	2,89	2,69	2,79
8 Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost**	3,21	3,19	2,97	3,08

\* Het gemiddelde is berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven, op een schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens. Het aantal respondenten dat zich van een oordeel heeft onthouden, wisselt tussen de stellingen van 210 tot 471.

\*\* Het gemiddelde oordeel over de stelling verschilt significant tussen de deelgroepen.

Wanneer we de cijfers nog verder uitsplitsen, vertonen de oordelen over de stellingen een duidelijke samenhang met het aantal problemen. Tabel 78 geeft daarvan een indruk door in aparte kolommen de gemiddelde oordelen te geven van de respondenten met 1 of 2 en met 3 of meer problemen. Naarmate respondenten met meer problemen van doen hebben gehad, blijkt hun oordeel over de juridische voorzieningen minder positief.<sup>97</sup>

Kortom, juist diegenen die de juridische voorzieningen het meeste nodig hadden en zich van meer dichtbij een oordeel hebben kunnen en moeten vormen, zijn het minst positief.

De laatste bevinding kunnen we nog wat verder proberen te onderbouwen, door de totale groep respondenten meer gericht te scheiden in degenen die wel en geen persoonlijke ervaringen hebben opgedaan met de advocatuur en met gerechtelijke instanties.

In de screeningsenquête is voor elke respondent geïnventariseerd met hoeveel (potentieel) juridische problemen hij of zij in de periode 2004-2008 te maken heeft gehad. In die enquête is ook voor elk probleem nagegaan of betrokkene actie heeft ondernomen. Daardoor weten we of

<sup>97</sup> Diezelfde samenhang is door Currie (2009) ook voor Canada gevonden.



de respondent ter zake advies of hulp heeft gevraagd aan een advocaat en/of een gerechtelijke procedure is begonnen. Combineren we de gegevens voor alle door de respondent gemelde problemen, dan krijgen we een beeld van degenen die in de afgelopen 5 jaar wel en niet een advocaat en/of een gerechtelijke instantie hebben ingeschakeld. Tabel 79 geeft de bijbehorende uitsplitsing in de beoordeling van juridische voorzieningen in Nederland.

De verschillen in waardering voor de eerlijkheid en de honorering van advocaten tussen degenen die wel en geen ervaring hebben met de advocatuur, zijn klein en statistisch niet significant. Dat ligt anders wanneer we naar het oordeel over de effectiviteit kijken. De respondenten die feitelijk met een advocaat van doen hebben gehad, zijn duidelijk negatiever in hun oordeel over de bijdrage aan de oplossing van het probleem dan anderen (2,65 versus 2,87). Iets dergelijks zien we ook in de beoordeling van de gerechtelijke instanties. Degenen die daarmee ervaring hebben opgedaan, zijn negatiever in hun oordeel over de eerlijkheid van de behandeling (3,37 versus 3,74), de gelijke werking voor iedereen (2,71 versus 2,94) en de bijdrage aan de oplossing van het probleem (2,90 versus 3,15).<sup>98</sup>

**Tabel 79 Gemiddeld oordeel\* over juridische voorzieningen, onderscheid naar geen/wel gerechtelijke procedure begonnen resp. geen/wel advocaat geraadpleegd in periode 2004-2008**

	Geen gerechtelijke procedure begonnen N=4.837	Wel gerechtelijke procedure begonnen N=329
1 Bij rechter krijgt men een eerlijke behandeling**	3,74	3,37
2 Rechtbanken zijn belangrijk om rechten af te dwingen	3,81	3,82
3 Rechtssysteem werkt voor iedereen gelijk**	2,94	2,71
4 Rechters zijn eerlijk en betrouwbaar**	3,53	3,34
8 Bij gang naar rechter wordt probleem opgelost	3,15	2,90
	Geen contacten gehad met advocatuur N=4.921	Wel contacten gehad met advocatuur N=245
5 Advocaten vragen te veel geld voor hun werk	4,09	4,05
6 Advocaten zijn eerlijk en betrouwbaar	2,97	2,88
7 Bij gang naar advocaat wordt probleem opgelost**	2,87	2,65

\* Het gemiddelde is berekend uitgaande van de respondenten die een oordeel hebben gegeven, op een schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens. Het aantal respondenten dat zich van een oordeel heeft onthouden, wisselt tussen de stellingen van 210 tot 471.

\*\* Het gemiddelde oordeel over de stelling verschilt significant tussen de deelgroepen.

Die relatief minder gunstige oordelen kunnen we nog wat in perspectief zetten, door enkele bevindingen uit eerdere hoofdstukken in herinnering te brengen. Daar zijn bij verschillende gelegenheden reeds waarderingsoordelen ter sprake geweest ten aanzien van de juridische voorzieningen waarop de respondenten bij het aanpakken van de eigen problemen een beroep hebben gedaan. Zo antwoordde een ruime meerderheid positief op de vraag of men opnieuw contact zou opnemen met de benaderde advocaat (tabel 38) en of men opnieuw zou kiezen voor afwikkeling door middel van een officiële procedure (paragraaf 4.4.3). Het oordeel over de bruikbaarheid van de van de advocaat ontvangen hulp en adviezen was in het algemeen goed;

<sup>98</sup> Winst of verlies van de procedure geeft geen aanleiding tot significante verschillen.

op een schaal van 1 tot 5 kwam het gemiddeld oordeel uit op 3,99. Ten slotte, voor zover respondenten enige spijt hadden, was dat niet omdat ze een advocaat hadden ingeschakeld, maar juist omdat ze zulks hadden nagelaten (paragraaf 5.3.3). De respondenten die ervaring hadden opgedaan met een officiële procedure, lieten weten dat

- ze in het algemeen vooraf voldoende geïnformeerd waren,
- het verloop goed konden volgen,
- en ruim voldoende gelegenheid hadden om te zeggen wat ze wilden,
- zodat de meeste belangrijke punten ook aan de orde zijn geweest.

De enige echte smet op het blazoen was dat ‘slechts’ 68% van de deelnemers de onpartijdigheid van de rechter/commissie/college ten volle onderschreef (zie paragraaf 4.4.3).

## **6.6 Samenvatting en conclusies**

In dit hoofdstuk hebben we een antwoord gezocht op de vierde onderzoeksvraag: In hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

Daartoe hebben we de oordelen van de gezamenlijke deelnemers aan de screeningsenquête in kaart gebracht, of ze nu wel of niet in de afgelopen 5 jaar met juridische problemen te maken hebben gehad. Wanneer het gaat om het afdwingen van de eigen rechten, blijken de respondenten gemiddeld genomen een behoorlijk belang toe te kennen aan de rechtspraak, en daarbij hebben ze een behoorlijk vertrouwen in een eerlijke behandeling. Op een 5-punts schaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens komt de gemiddelde score uit op 3,5 tot 3,8, dat wil zeggen: een ruime voldoende. Wanneer echter in algemene zin gevraagd wordt of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is, zakt de gemiddelde score tot 2,9. En op de vraag of de gang naar de rechter tot een oplossing van het probleem leidt, blijft de score steken op een magere 3,1. Verder zijn de burgers niet echt enthousiast over de advocatuur. De eerlijkheid en betrouwbaarheid wordt gewaardeerd met niet meer dan een 3,0, terwijl de stelling dat advocaten teveel geld vragen voor het werk dat ze doen, breed wordt onderschreven.

Vergelijken we de gemiddelde oordelen van burgers over de werking van het rechtsbestel als geheel en over het functioneren van rechters en advocaten met die van zes jaar geleden, dan valt vooral de grote stabiliteit op. De scores van nu wijken slechts enkele honderdsten van een punt af van de scores in 2003, met een licht positieve tendens. Betrekkelijke ‘uitschieter’ is de gemiddelde score op de vraag of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is. Deze is gestegen van 2,8 in 2003 naar ruim 2,9 in 2009.

Splitsen we de algemene opvattingen over de werking van het Nederlandse rechtssysteem wat verder uit, dan moeten we vaststellen dat juist die respondenten het minst positief zijn, die te kampen hadden met juridische problemen en daadwerkelijk met gerechtelijke instanties van doen hadden.

Ook naar achtergrondkenmerken van de respondenten zijn er verschillen te noteren.

Belangrijkste is wellicht dat het vertrouwen in een eerlijke behandeling en de betrouwbaarheid van de rechter afneemt, naarmate de opleiding en het inkomen lager zijn. Dat resultaat vinden we eveneens in het face-to-face onderzoek, waar de sociaal kwetsbare respondenten aanzienlijk minder vertrouwen blijken te hebben in een voor iedereen gelijke werking van het rechtssysteem dan de andere deelnemers.

## 7 Conclusie

Burgers kunnen op vele terreinen (potentiële) civiel- en bestuursrechtelijke problemen hebben. Door de aard en de omvang van die problematiek en de door de burgers gekozen oplossingsstrategieën in kaart te brengen kan inzicht worden verkregen in de rol die juridische instanties in het oplossingstraject spelen. Tevens biedt het de mogelijkheid om kwetsbare groepen te identificeren en mogelijke hindernissen die burgers ondervinden bij het zoeken naar juridische hulp op te sporen.

In de voorgaande hoofdstukken hebben we voor de onderzoeksperiode 2004-2008 beschreven hoe het in Nederland gesteld is met de omvang en de aard van de (potentieel) juridische problematiek onder de bevolking, de wegen die burgers bewandelen om die problemen op te lossen, de resultaten die zijn bereikt en het oordeel van burgers over het functioneren van juridische voorzieningen. Daarbij hebben we nadrukkelijk aandacht besteed aan verschillen tussen maatschappelijke groeperingen, waarbij we in het bijzonder hebben gekeken naar de niet-westerse allochtonen en de sociaal kwetsbaren in achterstandswijken. Door de bevindingen te vergelijken met de resultaten van een soortgelijk onderzoek voor de periode 1998-2002, hebben we tevens een eerste zicht gekregen op de ontwikkelingen over de tijd.

In dit hoofdstuk laten we de onderzoeksvragen en de antwoorden hierop nogmaals kort de revue passeren. Aansluitend gaan we in op de relevantie van de resultaten voor verschillende beleidsterreinen.

### 7.1 Aantal en soort problemen

- In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking?

Uit het onderzoek blijkt dat 60,5% van de burgers in de onderzoeksperiode 2004-2008 op zijn minst één (potentieel) juridisch probleem heeft ondervonden. De burgers met problemen hebben de afgelopen vijf jaar gemiddeld met 3,1 problemen per persoon te maken gehad. Voor de bevolking als geheel komt de frequentie van (potentieel) juridische problemen uit op gemiddeld 1,9 problemen per persoon.

De grootste bijdrage aan het totaal leveren de problemen met de aanschaf van producten en diensten (26%), waarbij het grote aantal problemen rond een gebrekkige dienstverlening door telefoon-, internet- en kabelproviders opvalt. Ook talrijk zijn de problemen op of met het werk (23%). Op behoorlijke afstand volgen de problemen met betrekking tot geld en het bezit van onroerend goed (elk 13%). Het aandeel van de overige probleemttypen ligt onder de 10%.

Verreweg de meeste problemen (82%) zijn civielrechtelijk aard, het aandeel van de bestuursrechtelijke problemen komt uit op 13% (de rest was niet in te delen).

Hoewel het ene probleem ingrijpender is dan het andere, worden de meeste burgers desalniettemin redelijk tot behoorlijk door het probleem in beslag genomen. Wat betreft de rol van de burgers bij de problemen, blijkt 76% de vragende partij te zijn en iets gedaan te willen krijgen van de wederpartij. In de overige gevallen is de betrokkene geen 'eiser' maar 'gedaagde' en wil de andere partij iets gedaan krijgen.

Te verwachten is dat burgers als gevolg van de voortschrijdende globalisering in toenemende mate te maken zullen krijgen met grensoverschrijdende geschillen. Om over een nulmeting te kunnen beschikken, hebben we de respondenten in ons onderzoek gevraagd of hun wederpartij in het buitenland gevestigd was. Het aandeel van de grensoverschrijdende geschillen blijkt op dit moment met 2% nog zeer bescheiden.

De kans om problemen te krijgen, is niet voor iedereen gelijk. Binnen de bevolking zijn aan de hand van demografische en sociaaleconomische achtergrondkenmerken groepen te onderscheiden die significant verschillen in de mate waarin ze met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd. Behalve leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en sociale groep blijken de mate van stedelijkheid en de hoogte van het inkomen invloed te hebben op de probleemfrequentie. Rekening houdend met alle andere factoren heeft opleiding het sterkste effect. Naarmate het opleidingsniveau stijgt, neemt het aantal problemen per persoon toe. Het verband met het inkomen is U-vormig. Mensen in de laagste en hoogste inkomensgroepen ondervinden meer problemen dan mensen met middeninkomens.

## 7.2 Oplossingsstrategieën

- In welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden determineren deze keuze?

### *Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers*

Een burger met een probleem kan vele verschillende trajecten voor het oplossen van geschillen bewandelen. In de meeste gevallen komen mensen die een probleem hebben in actie om een oplossing te zoeken. Een groep van 52,0% roept advies of hulp in van een of meer deskundige personen of organisaties. Deze burgers zijn aangeduid als 'rechtshulpgebruikers'. Een iets kleinere groep van 42,0% neemt het probleem zelf ter hand, de 'doe-het-zelvers'. De resterende 6,0% blijft passief, zoekt geen contact met de wederpartij en schakelt ook geen hulp in.

Als mensen deskundigen raadplegen, zoeken ze vooral advies over manieren om het conflict op te lossen (47%) en over hun rechten en plichten (47%), en in mindere mate over financiële aspecten (24%) en juridische procedures (16%). Maar ook wordt geregeld een helpende hand gezocht in de vorm van hulp bij het benaderen van de andere partij (25%) of bij het ondernemen van juridische stappen (15%) of een optreden als procesvertegenwoordiger (10%). De meeste rechtshulpgebruikers zijn tevreden over het advies of de hulp die ze hebben gekregen.

De helft van de rechtshulpgebruikers raadpleegt één instantie, de overigen gaan bij twee of meer deskundigen te rade. In de onderzoeksperiode hadden rechtshulpgebruikers gemiddeld 2,1 contacten met deskundigen. De advocatuur en de rechtsbijstandverzekering (elk 11%) worden het meest geraadpleegd, gevolgd door de vakbond (9%), de Bureaus voor Rechtshulp/het Juridisch Loket (samen 9%) en de politie (6%). Al met al is er een grote variëteit aan instellingen waar men aanklopt. Tevens wordt bij allerlei niet-juridische instanties of deskundigen, zoals het maatschappelijk werk, om advies gevraagd.

Afhankelijk van de aard van de problemen worden de bepaalde deskundigen vaker of minder vaak ingeschakeld. Zo komt de vakbond relatief vaak in beeld bij problemen op het werk, de advocaat bij problemen in de relatie- en familiesfeer en de rechtsbijstandverzekering bij problemen rondom de aanschaf van producten en diensten.

Bij het inschakelen van deskundigen lijken er geen echte barrières te zijn. Passieven en doe-het-zelvers verwijzen als reden voor hun niet-gebruik slechts relatief weinig naar een tekortschietende beschikbaarheid of bereikbaarheid van het rechtshulpaanbod. Rechtshulpgebruikers weten via doorverwijzing en 'shopping' hun weg te vinden in het ruime aanbod.

### *Overeenstemming, beslissen en stoppen*

Sommige doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers lukt het om in overleg met de wederpartij tot overeenstemming te komen. Een deel bereikt geen overeenstemming en onderneemt geen verdere actie meer. Anderen schakelen een officiële instantie in die een beslissing moet nemen om het geschil te beslechten.

Uiteindelijk wordt bij 12,7% van de problemen een begin gemaakt met een officiële procedure. De procedures worden voornamelijk gestart bij gerechtelijke colleges (5,4%), bezwaarschiffencommissies (5,1%), huurcommissies (0,9%) en geschillencommissies (0,8%). Bij 6,5% van de problemen vormt een beslissing in een procedure daadwerkelijk het eindpunt van het geschiloplossingstraject, bij 4,9% weten de partijen tijdens of na de procedure alsnog overeenstemming te bereiken en 1,3% resulteert noch in een beslissing noch in overeenstemming.

Al met al eindigt 53,0% van de problemen met gehele of gedeeltelijke overeenstemming tussen de partijen; terwijl bij 6,5% een beslissing door een derde het eindpunt vormt. Bij de overige 40,5% wordt geen resultaat bereikt, hetzij doordat de betrokkenen niets hebben gedaan om het geschil op te lossen ('laten'), hetzij doordat ze ondanks de ondernomen actie geen overeenstemming of beslissing hebben weten te bereiken ('stoppen').

Wat betreft de wijze van afloop zijn er duidelijke verschillen tussen de probleemtipes. Bij consumentenproblemen wordt relatief vaak overeenstemming geboekt, bestuursrechtelijke problemen eindigen relatief vaak in een beslissing in een procedure. Ook naar opleiding en inkomen van de betrokkenen zijn er verschillen. Mensen met een laag inkomen en een lage opleiding laten het er vaker bij zitten en weten minder vaak overeenstemming met de wederpartij te bereiken.

#### *Determinanten van het keuzegedrag*

In ons theoretisch perspectief wordt de keuze voor een bepaalde oplossingsstrategie ingegeven door een afweging van baten en kosten. Daarbij moet worden bedacht dat het aantal keuzemogelijkheden afhangt van het aanbod aan hulp dat beschikbaar is en van het soort probleem. Het soort probleem bepaalt immers mede (a) welke officiële procedures beschikbaar zijn en (b) of de rechtzoekende het probleem zelf kan afhandelen of genoodzaakt is om een bepaalde procedure te doorlopen. Binnen de grenzen die door het soort probleem worden gesteld, worden de verwachte baten bepaald door de hoogte van het materiële en immateriële belang dat in het geding is en de kans die men zichzelf toedicht om dat doel te bereiken. De kosten hangen zowel af van de tarieven en de toegankelijkheid van rechtshulp en officiële procedures als van de economische en sociaalpsychologische hulpbronnen van de rechtzoekende en diens wederpartij.

Waarom blijven burgers in sommige gevallen passief? Als we allereerst afgaan op wat passieven zelf als redenen aandragen, dan blijkt dat 36% van hen geen contact met de tegenpartij of rechtshulp heeft gezocht omdat het probleem zichzelf heeft opgelost. Dat kan zowel het gevolg zijn van het gedrag van de tegenpartij (de burens zijn bijvoorbeeld verhuisd), een derde (de woningbouwvereniging heeft de burens uit huis gezet, de werkgever heeft voor overplaatsing gezorgd), als van de betrokkene zelf (die is verhuisd of heeft een andere baan aanvaard). Het laatste geeft aan dat passieven wel in die zin actief kunnen zijn dat ze de problematische situatie proberen te beëindigen zonder de confrontatie met de tegenpartij aan te gaan. Andere redenen die passieven noemen, zijn dat ze het probleem niet de moeite waard vonden of genoeg hadden van de hele zaak (de baten wogen blijkbaar niet op tegen de kosten) of dat ze dachten dat er niets aan te doen viel (men zag geen keuzemogelijkheden die wat zouden kunnen opleveren). Barrières in de zin van te hoge kosten of omdat men niet wist hoe men het probleem moest aanpakken, worden weinig genoemd.

Indien we de keuze voor passiviteit in een multivariate analyse in verband brengen met een reeks algemene en specifieke kenmerken van het probleem en de respondent, dan blijken deze factoren samen de kans op passiviteit slechts in bescheiden mate (15%) te kunnen verklaren. De bevindingen sporen overigens wel met het theoretische perspectief. De belangrijkste bijdrage leveren de ernst van het probleem en de verwachte opbrengst. Naarmate die hoger zijn, kiezen burgers eerder voor een actieve opstelling. Verder komen bezitters van een rechtsbijstandverzekering wat vaker in het geweer, net als mensen van middelbare leeftijd.

Mogelijk vormt leeftijd een indicator voor het bezit van sociaalpsychologische hulpbronnen.

Voor degenen die wel actie ondernemen, is de vraag wat bepaalt of ze het probleem zelf oplossen dan wel rechtshulp gaan zoeken. Een multivariate analyse laat zien dat verschillen tussen doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers voornamelijk worden verklaard door de ernst, de verwachte opbrengst en de complexiteit van het probleem, in combinatie met het probleemtype. Daarnaast spelen de aard van de andere partij, het lidmaatschap van een vakbond en het bezit van een rechtsbijstandverzekering en enkele achtergrondkenmerken van de betrokkenen (burgerlijke staat, sociale groep, stedelijkheid) een bescheiden rol. Samen verklaren deze kenmerken ruim 30% van de keuze tussen wel of geen rechtshulp.

Belangrijkste bevinding is dat men vaker rechtshulp inschakelt, naarmate het probleem zwaarwegender is in termen van ernst, verwachte opbrengst en complexiteit. Het type probleem legt in die zin gewicht in de schaal dat men met name consumenten- en huurproblemen zelf te lijf gaat. De beschikbaarheid van buitengerechtelijke geschilprocedures is hieraan waarschijnlijk niet vreemd. Bij relatie- en familiezaken en gezondheidsproblemen wordt daarentegen al gauw een beroep op rechtshulp gedaan.

Er wordt minder vaak rechtshulp ingeschakeld als de wederpartij een bedrijf, organisatie of overheidsorgaan is. Dit kan worden veroorzaakt doordat bedrijven en overheidsorganen *repeat players* zijn en vaak vaste procedures volgen om conflicten op te lossen (bijvoorbeeld via een klachtenafdeling of een bezwaarschrift). Als de oplossing zichzelf wijst, hebben burgers minder snel hulp nodig. Het zou ook kunnen dat burgers conflicten met *repeat players* niet hoger opspelen dan strikt nodig is, omdat ze beseffen dat bedrijven en overheidsorganen nu eenmaal omvangrijker hulpbronnen tot hun beschikking hebben.

Verder schakelen mensen met een gezinspolis vaker rechtshulp in dan mensen zonder rechtsbijstandverzekering. En bij werkproblemen doen vakbondsleden vaker een beroep op deskundig advies dan niet-leden.

Op soortgelijke wijze hebben we de intensiteit van het rechtshulpgebruik onderzocht. De helft van de rechtshulpgebruikers wendt zich immers tot meer dan één adres. In een multivariate analyse van het aantal contacten met deskundigen blijken – wederom – de gepercipieerde ernst en de complexiteit van het probleem de belangrijkste verklarende factoren. Verder spelen de aard van de andere partij en het bezit van een gezinspolis een zekere rol. Van de achtergrondkenmerken levert alleen het inkomen een bescheiden bijdrage: hoe hoger het inkomen is, des te minder adviseurs worden er ingeschakeld.

Al met al komt het beeld naar voren dat mensen de eenvoudig en snel op te lossen problemen waarvan het financiële belang niet zo hoog is, zelf aanpakken en deskundige hulp gaan zoeken naarmate het probleem complexer is, meer tijd vergt en het financiële belang groter wordt. Dat alles geeft steun aan de gedachte dat aan de keuze van de geschiloplossingsstrategie een kosten-batenafweging ten grondslag ligt.

#### *Betekenis van de rechtsbijstandverzekering*

Gezien de sterke groei van het aantal afgesloten gezinspolissen in de afgelopen jaren hebben we nader gekeken naar de betekenis van de rechtsbijstandverzekering. Daarbij hebben we ook de rol van het inkomen onderzocht. De bevindingen van onze multivariate analyses lieten al zien dat beide factoren invloed hebben op de keuze van de oplossingsstrategie.

Om te beginnen vinden we dat het bezit van een gezinspolis positief gecorreleerd is met het inkomen van het huishouden. Mensen met hogere inkomens, die geen toegang hebben tot de gesubsidieerde rechtsbijstand of die een hoge eigen bijdrage moeten betalen, beschikken vaker

over een gezinspolis dan mensen met lagere inkomens. Maar ook bij de lage inkomens is een rechtsbijstandverzekering geen uitzondering meer.

Verzekerden geven aan meer problemen te ondervinden dan onverzekerden. Dat lijkt voor een groot deel te wijten aan een selectie-effect (mensen die zich ervan bewust zijn dat ze een groter risico lopen op het ontstaan van problemen, verzekeren zich eerder). Maar er is ook een gedragseffect in het geding (polishouders die zich verzekerd weten van rechtshulp, laten een probleemgeladen situatie eerder tot een probleem escaleren).

Het bezit van een gezinspolis heeft een duidelijk effect op de keuze van de oplossingsstrategie: verzekerden doen significant vaker en intensiever beroep op rechtshulp dan onverzekerden. Bij uitsplitsing naar inkomensniveaus komen er opmerkelijke verschillen naar voren. Bij de hoge inkomens is er sprake van een aanzuigende werking. Door de rechtsbijstandverzekering wordt het bij problemen een stuk goedkoper om een advocaat in te schakelen. Bij de lage inkomensniveaus treedt er vooral substitutie op. Voor deze inkomensgroep verandert de prijs van de advocatuur niet fundamenteel, doordat men ook een toevoeging kan krijgen. Wat de rechtsbijstandverzekering wel doet, is het openen van een extra loket voor advies en hulp. Bij de lage inkomens komen contacten met de rechtsbijstandverzekering dan ook voornamelijk in de plaats van contacten met de advocatuur.

Een en ander heeft tot gevolg dat er onder verzekerden, anders dan onder onverzekerden, nagenoeg geen verschil is tussen de inkomensgroepen wat betreft het beroep op de advocatuur. De eerdere gerapporteerde bevinding dat de intensiteit van het rechtshulpgebruik afneemt bij een hoger inkomen, lijkt dan ook vooral het gevolg van een hogere feitelijke prijs.

### **7.3 Resultaten en doelen**

- Wat zijn de resultaten van de aangewende strategieën en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekenden?

Zowel doe-het-zelvers als rechtshulpgebruikers weten bij (ruim) zes van de tien problemen resultaat te boeken, ofwel doordat ze overeenstemming met de tegenpartij bereiken, ofwel door een beslissing van een derde. De wijze waarop ze resultaat boeken, verschilt echter aanzienlijk. Rechtshulpgebruikers komen vaker dan doe-het-zelvers in een officiële procedure terecht waarin een derde een beslissing neemt en regelen een zaak relatief minder vaak direct met de wederpartij.

Bij problemen met de aanschaf van producten en diensten wordt er relatief vaak overeenstemming bereikt met de wederpartij. Bij problemen van bestuursrechtelijke aard wordt er daarentegen relatief veel door een derde beslist. Datzelfde zien we, maar in mindere mate, bij problemen in de relatie- en familiesfeer. Hier komt het beeld naar voren dat conflicten in officiële procedures terecht komen als er weinig keuzevrijheid is. Conflicten met overheidsorganen volgen veelal vaste procedures en zullen vaak via bezwaar- en/of beroepschriftprocedures worden afgehandeld.

Verder zijn de verschillen naar inkomen en opleiding opmerkelijk. Naarmate het inkomens- en het opleidingsniveau stijgen, weet men vaker resultaat te boeken bij de aanpak van de problemen. Het verschil zit niet zozeer in de mate waarin men een officiële procedure start en het vervolgens aan laat komen op een beslissing door een derde, maar in de mate waarin men met de wederpartij tot overeenstemming weet te komen. Waarschijnlijk beschikken mensen met een hogere opleiding en een hoger inkomen over meer kennis en vaardigheden, waardoor ze de adviezen van deskundigen beter op waarde weten te schatten en effectiever communiceren en onderhandelen met de wederpartij.

Naast de vraag of het probleem al dan niet eindigt met een overeenstemming of een beslissing is het de vraag of rechtzoekenden uiteindelijk hun doel bereiken.

Bij een aanzienlijk deel van de problemen (zo'n 46%) zoeken burgers compensatie voor materiële schade of streven ze een financieel doel na. Maar ook andersoortige doelen worden vaak genoemd, zoals het bekrachtigen van de eigen rechten en het veranderen van het gedrag van de wederpartij. Uiteindelijk blijkt 76% van de burgers die actie ondernemen zijn doel te bereiken en 21% niet; in 3% van de gevallen is het te vroeg voor een eindoordeel. Materiële doelstellingen worden vaker bereikt dan immateriële doelstellingen, zoals een gedragsverandering van de andere partij of excuses. Doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers zijn even succesvol in het bereiken van de hoofddoelstelling.

Het meest positief uit de bus komen degenen die overeenstemming hebben bereikt met de wederpartij. Zij bereiken vaker hun doelstelling en ze rapporteren minder stress, slaap- en gezondheidsklachten dan bij beslissingen in procedures het geval is. Ook is het onderliggende probleem vaker echt afgesloten na een overeenstemming terwijl het bij een beslissing na afloop vaker voortduurt.

Opvallend genoeg bereikt ook 56% van degenen die op enig moment met de ondernomen actie zijn gestopt zonder dat ze tot een overeenstemming of beslissing zijn gekomen, de eigen doelstelling geheel of gedeeltelijk. In dat verband kan worden gedacht aan een eenzijdige actie van een van de partijen, waarin het probleem als zodanig weliswaar niet wordt opgelost, maar wel een einde wordt gemaakt aan de situatie waarin het probleem zich kon voordoen (denk aan verhuizingen of veranderen van baan). De betrokkenen melden meer negatieve gevolgen voor de privésfeer (stress, slaapproblemen, gezondheidsklachten) en vinden vaker dat ze te weinig voor hun rechten zijn opgekomen of minder controle hadden over de situatie dan degenen die overeenstemming hebben bereikt.

#### **7.4 Tevredenheid en vertrouwen**

- In hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

Juridische instanties vervullen een betekenisvolle taak als het gaat om de rechtsbescherming van burgers. Voor de toegang tot het recht is het dan ook van belang dat burgers vertrouwen hebben in de kwaliteit en het functioneren van juridische voorzieningen. Vertrouwen in de rechtspraak wordt bovendien gezien als een belangrijke factor voor het naleven van wetten en regels in de samenleving.

Uit het onderzoek blijkt dat burgers in het algemeen gunstig oordelen over de juridische voorzieningen waarvan ze gebruik hebben gemaakt. Gemiddeld genomen vinden ze de adviezen of hulp van de deskundigen goed bruikbaar en zijn ze tevreden over de gang van zaken tijdens een officiële procedure. Burgers die zittingen van juridische procedures hebben bijgewoond, vinden dat ze vooraf voldoende waren geïnformeerd over de procedure. Daarnaast konden ze het verloop goed volgen en hadden ze ruim voldoende gelegenheid om te zeggen wat ze zeggen wilden. Zo'n 70% zou in de toekomst bij een soortgelijk probleem weer voor dezelfde deskundige kiezen en 87% zou dezelfde officiële procedure starten.

Wanneer de inhoud van de overeenstemming of beslissing niet overeenkomt met de oorspronkelijke doelstellingen, wil dat nog niet zeggen dat de betrokkene zwaar teleurgesteld is. In de loop van het geschiloplossingstraject kunnen verwachtingen immers worden bijgesteld. In geval van overeenstemming blijkt 83% van de betrokkenen het resultaat rechtvaardig te vinden, tegen slechts 58% wanneer een beslissing in een officiële procedure het eindpunt vormt. Bij de rechtvaardigheidsbeleving van officiële procedures blijkt de uitkomst aanzienlijk meer gewicht in de schaal te leggen dan procedurele aspecten. We hebben geen aanwijzingen gevonden dat burgers die vooraf beter geïnformeerd zijn, die het verloop van de zitting beter hebben kunnen volgen en die meer gelegenheid hebben gehad om hun zegje te doen, bij verlies gunstiger oordelen over de rechtvaardigheid van de uitkomst.



Ongeacht of de respondenten de afgelopen vijf jaar nu wel of geen juridische problemen hebben gehad, is aan hen een aantal stellingen over de rechtspraak en de advocatuur voorgelegd om hun vertrouwen in deze voorzieningen te bepalen. De respondenten kennen gemiddeld genomen een behoorlijk belang toe aan de rechtspraak waar het gaat om het afdwingen van de eigen rechten, en ze hebben daarbij een behoorlijk vertrouwen in een eerlijke behandeling. Op een 5-punts schaal komt de gemiddelde score uit op 3,5 tot 3,8, dat wil zeggen: een ruime voldoende. Wanneer echter wordt gevraagd of de gang naar de rechter tot een oplossing van het probleem leidt, blijft de gemiddelde score steken op een magere 3,1. En op de vraag of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is, komt de gemiddelde score zelfs niet hoger dan 2,9. Voor een deel zou dat laatste oordeel betrekking kunnen hebben op de advocatuur. Volgens maar liefst 72% van de burgers zijn de tarieven van advocaten namelijk te hoog. In dit verband is het opmerkelijk dat slechts een krappe vijfde van de burgers meent dat advocaten eerlijk en betrouwbaar zijn. Al met al wordt daarmee over de advocatuur veel minder gunstig geoordeeld dan over de rechtspraak.

## **7.5 Ontwikkeling over de tijd, de periode 2004-2008 vergeleken met 1998-2002**

- In hoeverre zijn er ten aanzien van het optreden en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen veranderingen opgetreden in vergelijking met de meting in 2003?

De probleemfrequentie is volgens het onderhavige onderzoek ruim 20% lager dan volgens de Geschilbeslechtingsdelta 2003: over de hele populatie genomen is het gemiddelde aantal problemen afgenomen van 2,5 naar 1,9 per persoon. Anno nu krijgen minder mensen met problemen te maken (van 67,2% naar 60,5%) en de mensen die met problemen te maken krijgen ondervinden er minder per persoon (van 3,7 naar 3,1). De daling in de probleemfrequentie blijkt zich bij alle typen problemen voor te doen, maar niet steeds in dezelfde mate. De daling is relatief groot bij geldproblemen en problemen rondom het werk en gering bij problemen rond de aanschaf van producten en diensten.

Wanneer we naar een verklaring voor de afname van de probleemfrequentie zoeken, blijkt het verloop van de economische conjunctuur een serieuze kandidaat te zijn. Maar er zijn ook tal van andere maatschappelijke ontwikkelingen (zoals een beginnende vergrijzing, een stijgend opleidingsniveau, een toenemend eigenwoningbezit, een stijgende arbeidsparticipatie enz.) die een rol kunnen hebben gespeeld. Voorts kan niet worden uitgesloten dat er – deels – sprake is van een meetfout.

Vooralsnog hebben we met twee waarnemingen in de loop van de tijd echter te weinig houvast om causale relaties te kunnen leggen.

Wat betreft de aanpak van de problemen zijn er bij de huidige meting minder passieven en doe-het-zelvers dan zes jaar geleden. Het aantal rechtshulpgebruikers is gestegen, van 45,5% naar 52,0%. Ook het aantal contacten met deskundigen per rechtshulpgebruiker is gestegen, van 1,7 naar 2,1.

Binnen het rechtshulpgebruik heeft de advocatuur met een marktaandeel van 11% de koppositie overgenomen van de vakbond, die het marktaandeel heeft zien dalen van 11% naar 9%. Grote groeier is de rechtsbijstandverzekering (van 6% naar 11%). Ook het marktaandeel van het Juridisch Loket (dat in 2005/6 de Bureaus voor Rechtshulp heeft vervangen), lijkt groeiende. Volgens het huidige onderzoek komen de Bureaus voor Rechtshulp en het Juridisch Loket samen tot 9%, tegen 7% voor de Bureaus zes jaar geleden.

Een van de verklaringen voor het gestegen rechtshulpgebruik zou een toegankelijker aanbod van rechtshulpverlenende instanties kunnen zijn. Denk in dat verband aan de opening van het Juridisch Loket, de groeiende rol van televisieprogramma's als Kassa en Radar en de introductie van ConsuWijzer. Maar ook de mondigheid en actiebereidheid van burgers kan zijn gestegen. Het is heel wel mogelijk dat internet bij een en ander bevorderend heeft gewerkt. De sterke

groei van het aantal afgesloten rechtsbijstandverzekeringen zal eveneens een bijdrage hebben geleverd.

Anno nu weten respondenten vaker overeenstemming met de wederpartij te bereiken dan zes jaar geleden (van 47,9% naar 53,0%), terwijl een beslissing in een officiële procedure even vaak als eindpunt van het geschiloplossingstraject dient (6,5%). Daardoor is het percentage problemen waarin de respondenten geen resultaat weten te behalen, gedaald (van 45,5% naar 40,5%).

Met slechts twee momentopnamen in de loop van de tijd is het niet mogelijk om een sluitende verklaring te geven voor deze ontwikkelingen. Wel kunnen we bij wijze van hypothesen enkele mogelijk relevante factoren noemen. In de eerste plaats maken burgers anno nu bij problemen meer gebruik van internet en rechtshulp. Dat zou kunnen betekenen dat ze beter beslagen ten ijs komen en met een goed inzicht in rechten en plichten sneller tot overeenstemming kunnen komen. In de tweede plaats stijgt het gemiddelde opleidingsniveau van de bevolking geleidelijk. Als gevolg daarvan beschikken mensen mogelijk over betere communicatieve en onderhandelingsvaardigheden. In de derde plaats hebben overheid en justitie de afgelopen jaren tal van initiatieven ontplooid om de betrokken partijen meer eigen verantwoordelijkheid te geven bij het oplossen van hun geschillen. Denk aan het stimuleren van mediation en aan de comparitie na antwoord. Denk ook aan pogingen vanuit overheidskringen om geschillen met burgers minder op de spits te drijven, door eerder contact op te nemen, beter te informeren, en meer ruimte te laten voor inhoudelijk overleg. Mogelijk hebben dergelijke initiatieven effect.

Vergelijken we de gemiddelde oordelen van burgers over de werking van het rechtsbestel als geheel en over het functioneren van rechters en advocaten met die van zes jaar geleden, dan valt vooral de grote stabiliteit op. De scores van nu wijken slechts enkele honderdsten van een punt af van de scores in 2003, met een licht positieve tendens. Betrekkelijke ‘uitschieter’ is de gemiddelde score op de vraag of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is. Deze is gestegen van 2,8 in 2003 naar ruim 2,9 in 2009, op een 5-puntsschaal van 1=geheel oneens tot 5=geheel eens.

## **7.6 Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren**

- Welke verschillen bestaan er ten aanzien van het optreden en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen tussen enerzijds de gemiddelde Nederlandse burger met internetaansluiting en anderzijds niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren?

Uit het face-to-face onderzoek blijkt dat de niet-westerse allochtonen iets meer problemen (2,1) per persoon ondervinden dan de gemiddelde Nederlander (1,9). Ook de samenstelling van die problemen wijkt op onderdelen enigszins af. De verschillen zijn echter tamelijk bescheiden.

Dat ligt anders ten aanzien van de onderzochte groep sociaal kwetsbaren uit achterstandswijken, die per persoon aanzienlijk minder (potentieel) juridische problemen rapporteren (0,9) dan de gemiddelde Nederlander, met name in de categorieën werk en aanschaf van producten en diensten. Alleen bij de subcategorie ‘onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst’ is de probleemfrequentie duidelijk hoger dan elders. Dat roept de vraag op of hier wellicht sprake is van een cultuur van armoede. Mogelijk worden bepaalde probleemgeladen situaties niet meer als zodanig ervaren, omdat ze aan de orde van de dag zijn en een oplossing met de beste wil van de wereld niet in beeld is. Dat zou alleen anders kunnen liggen, voor zover sprake is van gericht overheidsbeleid dat verwachtingen wekt. Andere reden waarom de bestuursrechtelijke problemen er wat meer uitspringen dan elders in de samenleving, kan zijn dat een relatief groot deel van de betrokkenen geen betaalde baan heeft en voor inkomen en tal van voorzieningen is aangewezen op de overheid.

De niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren maken in ongeveer dezelfde mate gebruik van rechtshulp als de gemiddelde Nederlander, en hun gemiddelde oordeel over de verstrekte adviezen en hulp is zeker zo positief. Meest ingeschakelde instantie bij de niet-westerse allochtonen is de advocatuur, gevolgd door de politie en het maatschappelijk werk. Voor de groep van sociaal kwetsbaren lijkt de politie het belangrijkste adres, op enige afstand gevolgd door de vakbond. Wat betreft mogelijke barrières in de toegang tot rechtshulp laat het face-to-face onderzoek geen andere resultaten zien dan het internetonderzoek.

In de afloop van de problemen zijn er wel duidelijke verschillen zichtbaar. Niet-westerse allochtonen en de sociaal kwetsbaren maken minder gebruik van officiële procedures en weten bij problemen duidelijk minder resultaat te boeken dan de gemiddelde Nederlander.

Ten aanzien van de algemene waardering van de juridische voorzieningen komen de oordelen van de niet-westerse allochtonen over de hele linie goed overeen met die van de gemiddelde Nederlander zoals gemeten via de controlegroep. Maar de respondenten uit de sociaal kwetsbare groep zijn duidelijk negatiever in hun oordelen over een voor iedereen gelijke en eerlijke behandeling door het rechtsbestel; ze geven zelfs een onvoldoende.

Al met al stellen we vast dat de niet-westerse allochtonen een beeld laten zien dat, met enkele accentverschillen, behoorlijk overeenkomt met dat van de gemiddelde Nederlander. Bij de groep sociaal kwetsbaren uit de achterstandswijken ligt dat duidelijk anders. Maar wanneer we in wat meer detail naar de cijfers van het internetonderzoek kijken, lijken de bij de groep sociaal kwetsbaren gevonden patronen tamelijk sterk op die voor de laagst opgeleiden. Voor een goed inzicht in het functioneren van de geschilbeslechtingdelta in Nederland is het ons inziens dan ook niet nodig om in het vervolg opnieuw apart onderzoek te doen onder niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren. Voorwaarde is dat de laagst opgeleiden voldoende vertegenwoordigd zijn in het internetonderzoek.

## **7.7 Nabeschouwing**

### *Probleemfrequentie in internationaal perspectief*

In vergelijking met andere landen kende Nederland volgens de Geschilbeslechtingdelta 2003 een zeer hoog aantal problemen per inwoner. Ondanks de gevonden afname staat Nederland volgens de nieuwe meting nog steeds bovenaan. Eerder is gesuggereerd dat dit – behalve met bijvoorbeeld sociaaleconomische of culturele verschillen – te maken zou kunnen hebben met de afwijkende manier waarop burgers zijn bevraagd, namelijk aan de hand van een online vragenlijst. Het onderhavige onderzoek maakt aannemelijk dat de methode van bevragen in ieder geval niet de verklaring vormt voor de gevonden verschillen. Immers, uit het face-to-face onderzoek komt voor de controlegroep een zelfde probleemfrequentie naar voren als uit het internetonderzoek. Dat neemt niet weg dat een qua methodiek en vraagstelling geüniformeerd *Paths to Justice* onderzoek in (en buiten) Europa uit oogpunt van internationale vergelijking zeer nuttig zou zijn.

### *Schaduw van het recht*

Het onderzoek heeft uitgewezen dat (potentieel) juridische problemen alom aanwezig zijn in het dagelijks leven. Tevens blijkt dat mensen veel van die problemen zelf willen en kunnen oplossen. Lang niet altijd wordt een beroep gedaan op rechtshulp en slechts een relatief klein gedeelte van de problemen wordt voorgelegd aan een gerechtelijke instantie. Bij 53,0% van de problemen weten de partijen op enig moment overeenstemming te bereiken, bij nog eens 3,3% van de problemen vormt de beslissing in een buitengerechtelijke procedure het eindpunt, en in 3,2% van de gevallen wordt het probleem beëindigd met een gerechtelijke beslissing. Veel conflicten worden dus buiten de rechter om afgehandeld.

Met de constatering dat het aanpakken en oplossen van juridische problemen buiten de

rechtspraak kwantitatief veel belangrijker is dan via het gerechtelijke circuit, doen we geen afbreuk aan de betekenis van de rechtspraak, integendeel. Bij de oplossing van conflicten is de 'schaduw van het recht' belangrijk. Wat de constatering wel duidelijk maakt, is dat een justitieel beleid dat alleen aandacht heeft voor wat er binnen de rechtspleging gebeurt, een belangrijk deel van de mogelijke effecten buiten beschouwing laat.

We tekenen daar verder bij aan dat de schaduwwerking van het recht uit twee componenten bestaat. In de eerste plaats kan de rechtspraak een stok achter de deur vormen bij gesprekken tussen partijen. Naarmate de rechtspleging toegankelijker en voorspelbaarder is, is voor partijen duidelijker wat de respectieve onderhandelingsposities zijn. Te verwachten is dat daardoor het bereiken van een minnelijke schikking wordt vereenvoudigd. In de tweede plaats zal een geloofwaardige dreiging van een rechterlijke uitspraak waarschijnlijk een preventieve, remmende werking hebben op het ontstaan van nieuwe problemen.

### *Toegang tot het recht*

Hoewel veel mensen hun probleem oplossen, heeft het onderzoek laten zien dat burgers bij 40,5% van de problemen géén overeenstemming of beslissing weten te bereiken.

Dit kan er op wijzen dat burgers ten onrechte afzien van een beroep op rechtshulp of van een gang naar de rechter. Een dergelijke situatie kan zich voordoen als een burger (a) zich er niet van bewust is dat hij volgens de wet een bepaald recht heeft, (b) niet in staat is dat recht te verdedigen omdat de benodigde juridische dienstverlening ontbreekt of de kwaliteit daarvan ontoereikend is, of (c) de drempels te hoog zijn om toegang tot het recht te krijgen.

De vraag wanneer niet-gebruik problematisch is, kan op verschillende manieren worden beantwoord. Gezien vanuit het perspectief van de individuele rechtzoekende burger is niet-gebruik problematisch, wanneer de toegang tot het recht wordt belemmerd voor zaken waarin de recht noodzaak en ernstbeleving hoog zijn. Vanuit maatschappelijk perspectief ligt hantering van het doelmatigheids criterium meer voor de hand. Bezien vanuit dat criterium is niet-gebruik problematisch wanneer de maatschappelijke baten van een ruimer beroep op de rechter de additionele maatschappelijke kosten zouden overtreffen. Bij de baten moeten we dan niet alleen denken aan de oplossing van het probleem in kwestie, maar ook aan de reeds genoemde facilitering van schikkingsonderhandelingen in soortgelijke gevallen en aan een mogelijk preventieve werking (het voorkomen van nieuwe problemen). En bij de maatschappelijke kosten zou het niet alleen gaan om het kostenplaatje voor de direct betrokken partijen, maar ook om het beslag op de algemene middelen.

Het onderhavige onderzoek verschaft ons niet alle informatie die nodig is om in de ene of in de andere richting een algemeen oordeel te geven over de toegang tot het recht. Voor een oordeel in de ene richting ontbreekt het ons aan objectieve informatie om te kunnen bepalen in hoeverre de betrokkenen nu echt in hun 'recht' staan. Een oordeel in de andere richting is niet mogelijk zolang we geen zicht hebben op de preventieve werking en het beslag op de algemene middelen.

Het voorgaande neemt niet weg dat we op basis van het onderzoeksmateriaal wel enkele algemene opmerkingen kunnen maken over de betekenis van de toegang tot het recht.

Ten eerste kunnen we vaststellen dat degenen die geen oplossing hebben bereikt via een overeenstemming of beslissing, niet vanzelfsprekend verstoken zijn gebleven van hun recht. In een behoorlijk aantal gevallen blijken de problemen die niet via een overeenstemming of beslissing zijn opgelost, via een andere weg te zijn beëindigd. Uiteindelijk blijft in slechts 12,5% van de gevallen waarin de betrokkene actie heeft ondernomen het probleem voortbestaan.

Ten tweede merken we op dat rechtzoekenden in het algemeen beter af zijn met een gehele of gedeeltelijke overeenstemming met de wederpartij dan wanneer een beslissing in een officiële procedure het eindpunt vormt. Volgens onze respondenten leidt overeenstemming vaker dan een

beslissing door een derde tot het bereiken van de hoofddoelstelling en een rechtvaardig resultaat en minder vaak tot voortdurende problemen en stress.

Ten derde kunnen we de afwikkeling van civiel- en bestuursrechtelijke problemen met elkaar vergelijken in het licht van het gegeven dat de toegangsdrempel naar bestuursrechtelijke procedures relatief laag is (geen verplichte procesvertegenwoordiging, geen proceskostenveroordeling, beperkte griffierechten). Onze onderzoeksbevindingen laten zien dat er bij bestuursrechtelijke problemen inderdaad gemiddeld genomen meer officiële procedures worden gestart en meer gebruik wordt gemaakt van beroepsprocedures. Uiteindelijk bereiken rechtzoekenden bij bestuurs- en civielrechtelijke problemen echter ruwweg even vaak de hoofddoelstelling, en is er ruwweg even vaak sprake van een voortduren van het probleem en van stress. Dat suggereert dat een lagere toegangsdrempel tot gerechtelijke procedures voor de uiteindelijke afloop van de problemen niet tot betere uitkomsten voor rechtzoekenden hoeft te leiden. Maar tegelijk is het denkbaar (gegevens ontbreken) dat de lagere toegangsdrempel een bepaalde preventieve werking heeft, waardoor overheidsorganen een grotere zorgvuldigheid betrachten bij het nemen van besluiten. Voorts valt te bezien of bestuurs- en civielrechtelijke problemen ook in andere opzichten (denk bijvoorbeeld aan de onderhandelingsruimte van de wederpartij) van elkaar verschillen.

#### *Aanbod van rechtshulp*

Meer concreet geeft het onderzoek ten aanzien van de toegang tot het recht geen aanwijzingen dat het aanbod van rechtshulp in zijn algemeenheid tekortschiet of dat de kwaliteit daarvan ontoereikend is. Er blijkt een zeer breed scala aan adviserende en hulpverlenende instanties te zijn waarvan burgers gebruik maken. Vaak kloppen rechtshulpgebruikers bij meer dan één adres aan. Via doorverwijzing en 'shopping' vinden ze hun weg in het aanbod.

Wel lijkt er sprake van een zekere drempel als we naar de advocatuur kijken. Zoals al eerder is opgemerkt, is een meerderheid van de respondenten van mening dat advocaten te veel geld vragen voor wat ze doen en ligt de waardering van hun eerlijkheid en betrouwbaarheid duidelijk lager dan die van rechters. Ook achter de bevinding dat relatief veel burgers van oordeel zijn dat de rechtspraak niet hetzelfde werkt voor arm en rijk, ligt mogelijk de gedachte dat een goede advocaat duur is. Degenen met meer geld zouden in het voordeel zijn omdat ze zich een betere advocaat kunnen permitteren of over meer uithoudingsvermogen beschikken vanwege hun financiële reserves. Die vrees voor een kapitaalkrachtige wederpartij lijkt vooral een rol te spelen bij geschillen met bedrijven en overheidsorganen. Voor burgers hebben we immers gevonden dat het beroep op de advocatuur juist afneemt, naarmate het inkomen stijgt. En inderdaad laten onze resultaten zien dat burgers bij geschillen met bedrijven en overheidsorganen terughoudender zijn met het inschakelen van rechtshulp dan bij geschillen met (mede)burgers.

In hoeverre de financiële drempel maatschappelijk ongewenst is, kunnen we op basis van ons onderzoek niet vaststellen. Ten eerste zijn er voor rechtzoekenden veel alternatieve adressen waar ze aan kunnen kloppen. Ten tweede wordt de financiële drempel voor de lagere inkomensgroepen (grotendeels) weggenomen door de gesubsidieerde rechtsbijstand, terwijl de midden- en hogere inkomens terecht kunnen bij een rechtsbijstandverzekering. Bij dat laatste moet dan wel worden aangetekend dat rechtsbijstandverzekeringen niet alle rechtsterreinen dekken. Zo zijn zaken die betrekking hebben op personen- en familierecht doorgaans uitgesloten. Ten derde zouden we voor een sluitend oordeel inzicht moeten hebben in (het tekortschieten van) de preventieve werking richting bedrijven en overheidsorganen. Daarover levert ons onderzoek echter geen informatie.

#### *Kwetsbare groepen*

Ook al zijn de beschikbaarheid en bereikbaarheid van rechtshulpvoorzieningen in het algemeen voldoende, dat wil niet zeggen dat er niet op onderdelen verbetering mogelijk lijkt. In ons onderzoek maakt een – relatief kleine – groep respondenten melding van persoonlijke barrières die wijzen op tekortschietende sociaalpsychologische hulpbronnen. Zo antwoorden sommigen op de vraag waarom ze geen hulp hebben ingeschakeld: ‘Ik wist niet hoe ik het moest aanpakken’ of ‘Ik voel me niet thuis in die wereld’. Dit vormt een aanwijzing dat er personen zijn die minder aan bod komen wat betreft de werking van het recht.

Dat wordt ondersteund door onze bevinding dat de lager opgeleiden en de laagste inkomensgroepen bij de geschiloplossing minder vaak resultaat weten te boeken. Ze blijven iets vaker passief en bereiken minder vaak overeenstemming met de tegenpartij. Een soortgelijk patroon zien we ook in het face-to-face onderzoek bij de groep sociaal kwetsbaren uit achterstandswijken en, in iets mindere mate, bij de niet-westerse allochtonen. Verder is in dit verband vermeldenswaard dat het vertrouwen in de rechter en in een eerlijke behandeling tijdens een rechtszaak lager ligt naarmate het opleidingsniveau en inkomen daalt.

Er lijkt hier niet zozeer een financiële drempel in het geding te zijn, als wel een gebrek aan sociale en communicatieve vaardigheden die het (succesvol) opkomen voor eigen rechten belemmert. Wellicht kan een gerichte versterking van de rechtshulpverlening aan deze kwetsbare groepen, in combinatie met een accentverschuiving in de aard van de dienstverlening (meer directe en actieve hulp bij het aanpakken van problemen), uitkomst bieden.

### *Alternatieve geschiloplossing*

Het kabinetsbeleid is erop gericht om alternatieven voor de rechtspraak te bevorderen. Het stimuleren van alternatieve geschiloplossingsmethoden (mediation, bindend advies en arbitrage) gebeurt deels vanuit de wens om voor elk geschil de meest passende conflictoplossing te hanteren. Andere doelstellingen zijn de dejuridisering van geschillen, een meer pluriforme toegang tot het recht waarbij partijen in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de oplossing van geschillen, het verminderen van de druk op de rechtspraak en kostenreductie.

Bij arbitrage en bindend advies is vaak vooraf contractueel vastgelegd dat geschillen via deze weg zullen worden afgedaan. Arbitrage komt vooral voor bij geschillen tussen bedrijven. Bindend advies wordt met name toegepast in consumentenzaken. Vooral voor consumentengeschillen met een relatief gering financieel belang biedt een bindend advies via een geschillencommissie een goed alternatief voor de gang naar de rechter. Of consumenten een beroep kunnen doen op een geschillencommissie is echter afhankelijk van het soort product of de dienst (in een veertigtal branches bestaan geschillencommissies) en van de vraag of de ondernemer zich heeft aangesloten.

Bij mediation proberen partijen in onderling overleg onder begeleiding van een neutrale derde tot overeenstemming te komen. Voordelen van mediation zijn dat het goedkoper en sneller kan zijn dan een gerechtelijke procedure, maar vooral dat partijen zelf tot overeenstemming komen en eventuele onderliggende problemen uit de weg kunnen worden genomen.

Ons onderzoek laat zien dat het aantal problemen waarvoor een beroep wordt gedaan op alternatieve geschiloplossingsmethoden nog altijd relatief bescheiden is. Zo komt slechts 3% van het totale aantal overeenstemmingen via mediation tot stand. Dat cijfer zegt echter niet alles over de betekenis. Deze zaken dragen bij aan de ‘schaduwwerking van het recht’, zonder dat ze beslag leggen op de capaciteit van de gerechtelijke instanties. Verder brengt het bereiken van overeenstemming met de tegenpartij meer positieve aspecten met zich mee (zoals minder stress en een als rechtvaardiger beoordeelde uitkomst) dan een beslissing door een derde.

Wat wel te denken geeft, is dat volgens onze resultaten weliswaar in 65% van de mediationzaken gehele of gedeeltelijke overeenstemming wordt bereikt, maar dat slechts 61% van de betrokkenen volmondig ‘ja’ antwoordt op de vraag naar de onpartijdigheid van de mediator. En slechts 53% zou bij een soortgelijk probleem (waarschijnlijk) opnieuw voor

mediation opteren. Zoals we eerder hebben vastgesteld, dienen deze cijfers met de nodige omzichtigheid gebruikt te worden, omdat de respondenten ook andere vormen van bemiddeling onder mediation gerangschikt blijken te hebben. In ieder geval is wel duidelijk dat het begrip mediation bij het grote publiek nog lang niet is ingeburgerd.

# Summary

## Paths to Justice in the Netherlands 2009

### Background

The 2003 Paths to Justice study provided a quantitative total overview of the so-called 'landscape of disputes', as seen from the perspective of Dutch citizens. This created insight into the extent to which citizens are confronted with justiciable problems and the courses they follow to resolve those problems. Six years have passed since then. Social developments and changes to the legal system at that time may possibly have led to changes in the pattern of the occurrence and settlement of justiciable problems experienced by citizens. In addition, there was a need to further explore and refine the findings in some areas. For example, it was concluded that non-Western persons of foreign heritage and other, vulnerable social groups are underrepresented in the 2003 study. To provide as accurate a picture as possible of developments in the creation and settlement of justiciable problems experienced by citizens, the investigation of 2003 was first repeated within the context of the current report, again making use of an Internet panel and with minimal changes to the questionnaires. Secondly, additional face-to-face surveys were conducted, with the intention to explore the 'landscape of disputes' of (a) non-Western persons of foreign heritage and (b) socially vulnerable citizens. The face-to-face survey was also conducted among a control group: a group of respondents whose background characteristics are comparable with those of the participants in the Internet survey. This was done to be able to compare both parts of the investigation

### Questions

With a view to comparability, the four main questions of the 2003 Paths to Justice study were left intact and two comparative research questions were added. One of the added questions concerns a comparison over time and the other a comparison between population groups. The research questions are:

- 1 To what extent are (potentially) civil-law and administrative-law problems prevalent among the population?
- 2 To what extent are certain judicial or extrajudicial solution strategies used, and what circumstances influence this choice?
- 3 What are the results of the choices made in achieving a solution, and how do they relate to the aims of the person seeking justice?
- 4 To what extent do citizens have confidence in the operation of legal provisions?
- 5 To what extent have changes occurred with respect to the occurrence and settlement of justiciable problems when compared with the measurement in 2003?
- 6 What differences are there with respect to the occurrence and settlement of justiciable problems between, on the one hand, the average Dutch citizen with an Internet connection and, on the other hand, non-Western persons of foreign heritage and those who are socially vulnerable?

### Theoretical perspective

The theoretical basis of this study is similar to that of the previous edition. Said theoretical basis consists of two components. Firstly, what is decisive for the extent to which a citizen is confronted with justiciable problems? Secondly, what is decisive with respect to the choice of a solution process?



The chance of encountering justiciable problems is not considered equal for everyone. This depends on the extent of social participation, and consequently on the various background characteristics of citizens, such as education and income. The baseline, that is, the social relationships in which certain types of problems can occur, plays a role in this connection (such as having employment, having children or owning one's own home).

If a citizen is faced with a problem, he is confronted with the task of having to select a solution process (taking action or not, engaging expert help or doing it yourself, starting an official procedure, trying to reach agreement with the other party).

The alternative choices available in a specific case depend to a large degree on the type of problem. This determines which official procedures are available and which are not. It also largely determines to what extent a solution is available 'in the shadow of the law'. The availability of legal aid also plays a role. For example, does the interested party have insurance for legal expenses? The issue of which of the available solution strategies is chosen by the person seeking justice is subsequently a matter of weighing the expected benefits and costs involved in that strategy. The expected benefits are determined by the interests involved in the case, both material and immaterial, and by the estimated chances of success. The anticipated costs depend on the rates and the accessibility of legal aid and official procedures. The above matters in turn are related to the economic and socio-psychological resources available to the citizens involved. Persons with a higher income cannot, for example, rely on assignment of (legal aid) counsel. On the other hand, those with a higher education will probably grasp more quickly which options are available, and will have better communicative and negotiation skills when they try to enforce their rights.

## **Approach**

The investigation consists of two parts: (1) an Internet survey among a representative group of Dutch citizens, and (2) an additional face-to-face survey among three groups: a control group comparable to the Internet group, a group of non-Western persons of foreign heritage and a group socially-vulnerable persons, in respect of which we have selected the non-Internet users who reside in one of the 40 'Vogelaar Districts'.

### *Internet survey*

The Internet survey consists of two surveys, a screening survey and a problem-solving survey. For reasons of comparability, the structure of the two questionnaires has been left unchanged when compared with 2003; changes have only been made in some areas. As in 2003, a random sample was selected from the Capi@home van TNS NIPO Internet panel for the screening survey.

The screening survey was returned by 5,166 of the 6,969 respondents who were sent the survey (a response of 74.1%). The screening survey investigated the extent to which citizens aged 18 and over were faced with (potential) civil-law and administrative-law problems in the period of January 2004 to December 2008. To the extent persons experienced problems, the respondents were asked what type of problems were involved, and to what degree these were experienced as serious problems. The survey furthermore enquired whether the interested parties had taken any action, and if not, why not. And finally, the respondents were asked several questions with respect to the extent of confidence in the operation of the law.

Of the 2,940 respondents who, according to the screening survey had experienced one or more problems in the period under investigation and therefore qualified for the problem-solving survey, 2,268 (a response of 77.1%) filled in this second structured questionnaire. This survey asked the respondents to describe in detail, with respect to one problem (the first one that had occurred after 1 January 2004), the steps that had been taken to achieve a resolution of the problem.

### *Face-to-face survey*

In order to be able to carry out a valid check – within the financial boundary conditions – for differences in the occurrence of legal problems and in the solution strategies applied, the target number of participants in the face-to-face survey was set at a minimum of 114 respondents per group. It turned out to be difficult – with respect to achieving due observance of the desired representativeness – to fill the groups of non-Western persons of foreign heritage and the socially vulnerable. Ultimately, 419 interviews were realised: 116 in the control group, 192 in the group of non-Western persons of foreign heritage and 111 in the group of socially-vulnerable persons.

The respondents in the three face-to-face groups were asked questions that were as similar as possible to those asked of the participants in the Internet survey. The questionnaire of the problem-solving survey was shortened, however, because the number of answers per answer category would otherwise have become so small that no conclusion could be drawn from them anyway. This had the advantage of ensuring that the screening and problem-solving survey could be conducted during a single interview.

## **Results**

### *Extent and nature of the problems*

Over a period of five years, 60.5% of the citizens were faced with one or more justiciable problems. Those who experienced problems between 2004 and 2009 were faced with 3.1 problems per person on average. The frequency of justiciable problems for the population as a whole comes down to 1.9 problems per person on average.

The largest contribution to the whole was provided by problems experienced in connection with the purchase of products and services (26%) and the problems at or connected with work (22.5%). They are followed at a respectable distance by problems related to money and ownership of immovable property (each 13.2%). The percentage of the other types of problems lies below 10%.

Most problems by far (82.4%) are related to civil law, the percentage of administrative-law problems comes down to 13.2% (the remainder could not be classified).

The chances of encountering problems are not the same for everyone. On the basis of demographic and socio-economic background characteristics, a distinction can be made regarding groups within the population which differ significantly in the extent to which they are confronted with justiciable problems. Apart from age, civil status, education and social group, the degree of urbanisation and the level of the household income seem to be of influence on the frequency of problems encountered. Taking into account all other factors, education has the strongest effect: as the level of education increases, the number of problems per person increases. The relationship to the factor income can be considered as “U-shaped”. Persons in the lowest and highest income groups experience more problems than person with an average income.

### *Passives, do-it-yourselfers and legal aid users*

A citizen experiencing a problem can take many different routes towards the resolution of disputes. In most cases, people with a justiciable problem take action to find a solution. A group of 52% requests advice or assistance from one or more expert persons or organisations. This group of citizens was designated as 'legal aid users'. A somewhat smaller group of 42% deals personally with the problem, the 'do-it-yourselfers'. The remaining 6% remains passive, does not seek contact with the other party nor does it engage assistance.

Half of the legal aid users consults one agency, the other half consults two or more experts. On average, the legal aid users had 2.14 contacts with experts during the period under investigation. The legal profession (11.3%) and the legal expenses insurance (10.9%) are consulted most often, followed by trade unions (8.6%), Legal Desk (8.6%) and the police (6.4%). All things considered, there is a great variety of institutions that are consulted. In addition, all manner of non-legal agencies or experts, such as social work, are also asked for advice.

The solution strategy applied – remaining passive, doing-it-yourself or seeking legal aid – turns out to be more closely related to the type of problem than with general background characteristics. Problems with the purchase of products and services and problems with tenancy are often dealt with personally, whereas legal aid is often engaged if persons experience problems related to relationships or family or problems with children younger than 18. Several specific characteristics of the problem and the respondent are much more important: the seriousness and complexity of the problem and the expected benefits that are at stake, the nature of the other party, and the possession of a family insurance policy for legal expenses. This constitutes a clear indication that those seeking justice, if only to a certain extent, weigh the costs and benefits of the various solution strategies.

#### *Procedures*

Only with respect to a small minority of the resolved problems (12.7%) is a start made with official proceedings (by means of a notice of objection, with a judicial authority, rent assessment committee, disputes committee etc.). Legal proceedings are started with respect to 4.9% of the problems, and in 7.8% of the problems an extrajudicial procedure is concerned. As parties can decide during the course of proceedings not to continue, or as yet to reach agreement, and because parties can reach further agreement following a decision by a third party, the decision of a third party is ultimately responsible for a final solution in only 6.5% of the problems.

Official proceedings are significantly more frequent with respect to problems related to ownership of immovable property and with respect to problems related to family, and to a lesser extent with respect to the purchase of products and services. Administrative-law problems similarly lead significantly more often to official proceedings than problems of civil-law nature. The opinion regarding the course of the proceedings is generally positive. If the interests are represented in court by third parties, the parties involved are generally very satisfied; those who represented themselves did not feel at a disadvantage as a result. If the same situation arose again, 87% of the respondents would (probably) present the case again to the agency in question.

#### *Decision or agreement*

If we look at the outcome of the dispute settlement process, it turns out that in 53% of the cases a form of agreement was reached, while with respect to 6.5% of the cases a decision by a third party rendered in official proceedings constituted the outcome. No result is achieved in the other 45% of problems assessed, either because the interested party did not take any action or because the interested party cancelled his action at a certain moment.

Agreement can be reached in various ways and at various stages of the dispute settlement process. As a result of this diversity and the often informal nature of the consultations, it is impossible to provide any detailed description of the settlement process. This is different with respect to mediation, which is a more structured form of consultation under the supervision of a trained third party. With respect to the total statistics involved in dispute resolution, the mediation percentage is extraordinarily limited. With respect to cases in which a form of agreement is reached, less than 3% is the result of mediation (and that share is also a distorted one, as a result of the fact that the respondents seem to have classed other forms of conflict resolution under mediation). In the context of the lack of familiarity with the concept of mediation among the general public, this distortion can not be considered strange.

Both the do-it-yourselfers and the legal aid users book results in (well over) 60% of problems. The manner in which this occurs, however, differs significantly between these two groups. It is clear that legal aid users let it come down to a decision from a third party more often, and choose relatively less often to settle the problem directly with the other party. The difference becomes much smaller, however, if an assessment is made regarding the characteristics of the problems and the parties involved. To the extent legal aid providers

already guide their clients in a different direction than would seem appropriate on the basis of the relevant problem, this happens only in a rather small number of cases.

With regard to the course taken in the resolution of problems, significant differences are observed in respect of the education and income classes of the respondents. This is remarkable because the use of legal aid actually decreases as income and education increase. All things considered, the impression arises that any gaps in the legal infrastructure are not so much located in the capacity and scope of legal aid or in access to the judicial authorities, but rather in the nature of the services. It is perhaps less in line with the (limited) abilities of certain population groups to take advantage of - in itself useful - advice and procedures.

#### *Legal expenses insurance*

A special point for attention in the present investigation concerns legal expenses insurance. Holding a family insurance policy that includes legal expenses insurance clearly influences the choice of solution strategy: insured persons rely significantly more often and more intensely on legal assistance than those without insurance. A division by level of income presents remarkable differences. There is a magnetic effect with respect to higher incomes. The legal expenses insurance ensures that it is a lot more inexpensive to engage a lawyer in the event of problems. Substitution predominantly occurs with respect to lower income levels. The price of services of the legal profession does not change fundamentally for this income group, because they are also eligible for assignment of (legal aid) counsel. What this legal expenses insurance does do, is to open an extra desk for advice and assistance. For the lower income groups, contacts with legal expenses insurance agents mainly replace contact with the legal profession. All of the above has resulted in the fact that, among insured persons, there is, contrary to expectations, hardly any difference between the income groups as regards reliance on the legal profession.

#### *Objectives and results*

Objectives of a financial and material nature appear to be important for those seeking justice, but are far from being the only objectives sought. Enforcement of one's own rights, and altering the behaviour of the other party also achieve a high score.

In the attainment of the main objective, the manner of dealing with the problem, whether as do-it-yourselfer or as legal aid user, appears not to lead to a significant difference. The settlement, however, does make a significant difference. In the event of extra-judicial agreement, no less than 89.1% of respondents turns out to have achieved the main objective in the end, while only 65.9% achieves the objective in the event of a final outcome that is settled through a decision in official proceedings. For that matter, 56.5% of those seeking justice who at any time in the process had cancelled the proceedings, will also still achieve the original objectives.

If the content of the agreement or decision does not correspond with the original objectives, this does not necessarily mean that the interested party is severely disappointed. Expectations can, after all, be adjusted in the course of the dispute settlement process. In the event of agreement, it turns out that 83.3% of those involved consider the result just, while only 58.4% considers this the case if a decision in official proceedings constitutes the final outcome.

With respect to the respondents' experience of justice with official proceedings, the outcome seems to carry more weight than procedural aspects. There are no indications that those citizens who have been better informed in advance, who were able to follow the course of the hearing and who had more of an opportunity to speak their mind, judged the fairness of the outcome more positively in the event that they lost the case. And, vice versa, respondents who lost their case judged the course of affairs during the procedure less positively than respondents who won.

#### *Confidence in and appreciation of legal provisions*

As regards the enforcement of own rights, the respondents, on average, seem to assign considerable importance to the legal system, and, in that context, they have considerable confidence in fair treatment. On a five-point scale, the average score is 3.5 to 3.8, which means:

very satisfactory. If it is asked, in a general sense, whether the legal system operates equally for everyone, irrespective of whether someone is rich or poor, the average score drops to 2.9. And the score reaches a meagre 3.1 when asked whether access to the courts leads to a solution of the problem. Furthermore, citizens are not very enthusiastic about the legal profession. Honesty and reliability receive no more than a 3.0, while the assertion that lawyers ask too much money for the work they do is widely held.

If we differentiate these general notions about the operation of the Dutch legal system a little further, we have to conclude that precisely those respondents that were faced with legal problems and actually had to deal with judicial agencies, are the least positive.

Differences between respondents can also be established on the basis of background characteristics. The most important difference is perhaps that confidence in fair treatment and the reliability of the courts decreases as the level of education and income of the respondents decrease.

#### *The 1998--2002 period compared with 2004--2008 period*

The frequency of problems is, according to the present investigation, more than 20% lower than according to the previous Paths to Justice study: the average number of problems across the population decreased from 2.5 to 1.9. Today, fewer people are faced with problems (from 67.2% to 60.5%) and the people faced with problems experience fewer problems per person (from 3.7 to 3.1). The drop in the frequency of problems seems to apply to all types of problems, but not each time in the same degree. The drop is small in particular with respect to problems concerning the purchase of products and services, whereby the large number of problems concerning defective services by telephone and cable providers is remarkable.

The economic situation seems to be a serious contender when searching for an explanation for the decrease of the problem frequency. There are also many social developments (such as the start of a general aging of the population, an increasing level of education, an increase in owner-occupied houses, and a growing labour participation) that could have played a role. It furthermore cannot be excluded that there are - partial - measuring errors present in the analysis. For the time being, we have – with two measurements – little to go on in the endeavour of discovering causal connections in this context.

As regards dealing with problems, there are more legal aid users and fewer passives and do-it-yourselfers than six years ago. The number of contacts with experts per legal aid user has risen from 1.73 to 2.14. With respect to the use of legal aid, the legal profession, with a market share of 11%, has taken over the lead from the unions, whose market share dropped from 11% to little less than 9%. The largest growth is experienced by the legal expenses insurance (from 6% to 11%). The Legal Desks make up for nearly 9%.

One of the explanations for the increased use of legal aid could be the increased and more accessible offer by agencies that provide legal aid. But the empowerment and willingness of citizens may have increased as well. The Internet and legal expenses insurance may also have had a facilitating effect.

Today we know that respondents more often reach agreement with the other party than six years ago. A decision in official proceedings equally often constitutes the final outcome of the dispute settlement process. The percentage of problems in which the respondents failed to achieve any result has dropped. It is possible that the initiatives of the government and judicial authorities, aimed at giving the parties involved greater personal responsibility in the settlement of their disputes, may have had an effect.

#### *Non-Western persons of foreign heritage and socially-vulnerable persons*

The non-Western persons of foreign heritage turn out to experience slightly more problems (2.1) than the average Dutch person (1.9), and the composition of those problems differs somewhat in some areas. The differences are, however, rather modest. This is different with respect to socially-vulnerable persons, where those involved mention fewer justiciable problems (0.9) than the average Dutch citizen, in particular in the categories work and the purchase of

products and services. The frequency of problems experienced by the socially vulnerable is clearly higher than for other groups only in the subcategory 'discourteous treatment by an official or government service'.

Non-Western persons of foreign heritage and socially-vulnerable persons make use of legal aid to the same degree as Dutch citizens, and their average opinion about the advice provided and assistance is at least as positive. The most popular agency among non-Western persons of foreign heritage is the legal profession, followed by the police and social services. The police seems to be the most important port of call for the socially-vulnerable, followed at a respectable difference by the unions. As regards the possible obstructions to access to legal aid, the face-to-face survey does not show results that differ from the Internet survey.

Non-Western persons of foreign heritage and the socially-vulnerable do not use official proceedings as often, and are less able to achieve results (in the form of agreement or a decision by a third party) in the event of problems than the average Dutch citizen.

All things considered, the patterns identified, in particular with respect to socially-vulnerable persons, bear a reasonably strong resemblance to those with the lowest level of education. If the persons with the lowest level of education are represented in the Internet survey, it is not deemed necessary to in the future again conduct a separate survey among non-Western persons of foreign heritage and socially-vulnerable persons.

## Literatuur

- Asia Consulting Group Ltd (in association with Policy 21 Ltd, The University of Hong Kong) (2008). *Consultancy study on the demand for and supply of legal and related services*. <http://www.doj.gov.hk/eng/public/consultancy.htm>.
- Barendrecht, J.M., & Kamminga, Y.P. (2005). *Toegang tot recht. De lasten van een uitweg*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Combrink-Kuiters, L., Niemeijer, E., & Voert, M. ter (2003). *Ruimte voor mediation. Evaluatie van projecten bij de rechterlijke macht en gefinancierde rechtsbijstand*. Den Haag: WODC, Onderzoek en Beleid nr. 210.
- Consumentenbond (2003). *Van recht hebben naar recht krijgen*. Den Haag: Afdeling onderzoek Consumentenbond.
- Couwenberg, O., Schol, M.J., & Winter, H.B. (2009). *Toegang tot advocaten. Een kwalitatief onderzoek naar belemmeringen in de toegang tot advocaten voor betalende particulieren en MKB-bedrijven*. Groningen: Faculteit Rechtsgeleerdheid RUG/Pro Facto.
- Croes, M., & Gammeren-Zoetewij, M. van (2007). Vertrouwen in de geschilbeslechtingdelta. *Mens en Maatschappij*, 82(1), 51-71.
- Coumarelos, C., Wei, Z., & Zhou, A.Z. (2006). *Access to justice and legal needs, volume 3: Justice made to measure*. <http://www.lawfoundation.net.au/report/survey2006>.
- Currie, A. (2006). A national survey of the civil justice problems of low- and moderate-income Canadians: incidence and patterns. *International Journal of the Legal Profession*, 13, 217-242.
- Currie, A. (2007). *The legal problems of everyday life*. Paper gepresenteerd op ILAG Conferentie, Antwerpen, 2007, <http://www.ua.ac.be/main.aspx?c=.ILAG2007&n=39301>.
- Currie, A. (2009). 'A lightning rod for discontent': Justiciable problems and attitudes towards the law and the justice system. In: A. Buck e.a. (eds.). *Reaching further. Innovation, access and quality in legal services*. Norwich: TSO, 100-114.
- Dekker, P., Maas-de Waal, C., & Meer, T. van der (2004). *Vertrouwen in de rechtspraak. Theoretische en empirische verkenningen voor een monitor*. Den Haag: SCP, Werkdocument 102.
- Dekker, P., & Meer, T. van der (2007). *Vertrouwen in de rechtspraak nader onderzocht*. Den Haag: SCP.
- Dignan, T. (2006). *Northern Ireland Legal Needs Survey*. Belfast: Northern Ireland Legal Services Commission, <http://www.nilsc.org.uk/publications.asp?on=publications>.
- Engbersen, G., & Staring, R. (2000). De morele economie van lage-inkomensgroepen: armoede en informaliteit. In G. Engbersen e.a. (red.). *Balans van het armoedebeleid. Vijfde jaarrapport armoede en sociale uitsluiting*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 76-100.
- Erp, J.J. van, & Klein Haarhuis, C.M. (2006). *De filterwerking van buitengerechtelijke procedures. Een verkennend onderzoek*. Den Haag: WODC, Cahier 2006-6.
- Eshuis, R.J.J. (2007). *Het recht in betere tijden. Over de werking van interventies ter versnelling van civiele procedures*. Den Haag: WODC, Onderzoek en beleid 254.
- Eshuis, R. (2009). *De daad bij het woord. Het naleven van rechterlijke uitspraken en schikkingsafspraken*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak, Research Memorandum jrg. 5 nr. 1.
- Galanter, M. (1974). Why the 'haves' come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*, 9, 95-160.
- Genn, H. (1999). *Paths to Justice: What people do and think about going to law*. Oxford/Portland: Hart Publishing.
- Genn, H., & Paterson, A. (2001). *Paths to Justice Scotland: What people in Scotland do and think about going to law*. Oxford/Portland: Hart Publishing.
- Gramatikov, M. (2008). *Multiple justiciable problems in Bulgaria*. Tilburg University Legal Studies Working Paper No. 16/2008.



- Guiaux, M., Zwenk, F., & Tumewu, M. (2009). *Mediation Monitor 2005-2008*. Den Haag: WODC, Cahier 2009-9.
- Huygen, A.E.H., Lier, R.P.L.M. van, & Wijnstra-Brouwer, M. (2004). *Onderzoek naar afhandeling van individuele consumentenklachten*. Amersfoort: Twynstra Gudde (opgenomen in de Onderzoeksreeks van het Ministerie van Economische Zaken).
- Jungmann, N., & Combrink-Kuiters, L. (2005). *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2005*. Amsterdam: Raad voor de Rechtsbijstand.
- Klapwijk, A., & Voert, M. ter (2009). *Evaluatie De Geschillencommissie 2009*. Den Haag: WODC, Onderzoek en beleid 278.
- Klein Haarhuis, C.M. (2004). *De geschilbeslechtingdelta van rechtspersonen. Een literatuurstudie naar problemen van rechtspersonen en de oplossing*. Den Haag: WODC, Cahier 2004-10.
- Krop, B., Velthoven, B.C.J. van, & Voert, M. ter (2006). Over meten en samenloop van juridische problemen in de delta. *Recht der Werkelijkheid*, 27(1), 19-39.
- Linden, J. van der (2008). *Zitten, luisteren en schikken. Rechtvaardigheid en doelbereik bij de comparitie na antwoord*. Den Haag, Raad voor de rechtspraak, Research Memorandum jrg. 4 nr. 5.
- Linden, J. van der, Klijn, A., & Tulder, F. van (2009). Meesterlijk gedrag: leren van compareren. *Rechtstreeks*, 2009, nr. 3, pp. 7-44.
- Minekus, W. (2003). Over verliezers en zondebokken: procesbeleving en attributietheorie in het civiele recht. *Recht der Werkelijkheid*, 23(3), pp. 13-40.
- Murayama, M. (2007). Experiences of problems and disputing behaviour in Japan, *Meiji Law Journal*, 14, 1-59.
- Nicholas, R. (2007). *New Zealand's 2006 National survey of unmet legal needs and access to services*. Paper gepresenteerd op ILAG Conferentie, Antwerpen, 2007, <http://www.ua.ac.be/main.aspx?c=.ILAG2007&n=39301>.
- Nikkels, L., Wittenberg, W., Mulder, S., & Diepen, M. van (2008). *Kennen consumenten hun rechten en plichten? Onderzoek naar het kennisniveau van consumenten*. Amsterdam: TNS NIPO, in opdracht van het ministerie van Economische Zaken.
- Peters, S.L., & ter Voert, M. (2006). *Geschilbeslechting (niet-westerse) allochtonen en autochtonen vergeleken*. Den Haag: WODC, Cahier 2006-4.
- Pleasence P., Buck, A., Balmer, N., O'Grady, A., Genn, H., & Smith, M. (2004). *Causes of Action: Civil Law and Social Justice. The final report of the first LSRC survey of justiciable problems*. Norwich: TSO.
- Pleasence P., with Balmer, N., & Buck, A. (2006). *Causes of Action: Civil Law and Social Justice. Second edition. Incorporating findings from the 2004 English and Welsh Civil and Social Justice Survey*. Norwich: TSO.
- Pleasence, P., Balmer, N., & Tam T. (2007a), *Civil Justice in England and Wales. Report of the 2006 English and Welsh Civil and Social Justice Survey*. London: Legal Services Research Centre.
- Pleasence, P., Buck, A., & Balmer, N. (eds.) (2007b). *Transforming Lives: Law and Social Process*. Norwich: TSO.
- Pleasence, P., Balmer, N., Tam T., Buck, A., Smith, M., & Patel, A. (2008), *Civil Justice in England and Wales. Report of the 2007 English and Welsh Civil and Social Justice Survey*. London: Legal Services Research Centre.
- RMO (2004). *Toegang tot recht*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Sandefur, R.L. (2007). The Importance of Doing Nothing: Everyday Problems and Responses of Inaction. In: Pleasence e.a. (2007b), 112-132.
- Schuyt, C.J.M., Groenendijk, C.A., & Sloot, B. (1976). *De weg naar het recht; een rechtssociologisch onderzoek naar de samenhangen tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening*. Deventer: Kluwer.
- Torre, A. van der (2005). *Advocaat met korting. Een analyse van de prijsgevoeligheid van de rechtbijstand*. Den Haag: SCP, Werkdocument 118.



- Velthoven, B.C.J. van, & Voert, M. ter (2004). *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: WODC, Onderzoek en beleid 219.
- Velthoven, B.C.J. van (2007). *Civiele rechtspraak in eerste aanleg, 2005. Een eerste stap op weg naar kwantificering van de maatschappelijke betekenis van de rechtspraak*. Den Haag, Raad voor de rechtspraak, Research Memorandum jrg. 3 nr. 1.

## **Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie**

### **Voorzitter**

Mr. dr. A.T. Marseille

Universitair Hoofddocent Bestuurs(proces)recht en  
bestuursrechtelijke rechtspleging, Rijksuniversiteit  
Groningen

### **Leden**

Mr. P.J.M. van den Biggelaar

Raad voor Rechtsbijstand

Mw. mr. C.A.M. Boekestein-Klockner

Ministerie van Justitie, Directie Rechtsbestel

Dr. A. Klijn

Raad voor de Rechtspraak, Afdeling Ontwikkeling

Mr. drs. Th.J. van Laar

Ministerie van Justitie, Directie Rechtsbestel

Drs. J.L. de Ridder

Ministerie van Economische Zaken, Directie Europa,  
Mededinging en Consumenten

Mw. dr. M. ter Voert

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie-  
centrum, Ministerie van Justitie

## Bijlage 2 Paths-to-Justice studies

**Tabel 1. Overzicht van aanpak en bevindingen van internationaal onderzoek naar problemen en oplossingsstrategieën van burgers**

Land, tijdstip enquêtereren, auteur(s)	Probleemdefinitie en belangrijkste topics	Methode van dataverzameling en N	Probleemfrequentie - % met problemen - gemiddeld aantal problemen pp (pp met problemen)	Gevolgde oplossingsstrategieën bij problemen
Australië  2003 Coumarelos, Wei en Zhou (2006)	Eigen inschatting van respondenten van 'legal events'  Voorgestructureerde problemen in 15 typen, waarvan 3 strafrechtelijk  Herinneringsperiode 1 jaar  Gangbare topics, met speciale aandacht voor drempels in de toegang tot recht	Telefonische interviews in 6 disadvantaged local government areas in New South Wales (3 suburban areas within Sydney, 1 provincial centre, 2 rural/remote areas)  Screening + doorvragen op 3 meest recente problemen (N= 2431, personen van 15 jaar en ouder)	- 69,1% - 2,4 (3,4)  Top van probleemtypen: (1) Misdaad 27% (2) Wonen 23% (3) Producten en diensten 22% (4) Overheid 20% (5) Ongeluk 19%	Passief: 32,8% Zelf doen 16,0 Advies/hulp 51,2%  <i>Resultaten</i> 39% nog niet afgesloten 44% zelf opgelost 5% beslissing court/tribunal 11% anders
Bulgarije  2007 Gramatikov (2008)	Eigen inschatting van respondenten van 'justiciable events'  Voorgestructureerde problemen in 14 typen  Herinneringsperiode 3,5 jaar	Face-to-face onderzoek in 1 ronde  Gestratificeerde steekproef op administratieve regio's en adressen, een respondent per adres (N = 2.730, personen van 18 jaar en ouder)	- 45,3% - 0,8 (1,8)  Top 2 van probleemtypen: (1) Consumentenproblemen (2) Woonomgeving	Passief: 31%
Canada  2004 Currie (2006)  2006 Currie (2007)	Eigen inschatting van respondenten: "(...) whether they had experienced specific problems ... they considered difficult to resolve"  Voorgestructureerde problemen in 15 typen	Telefonische interviews onder volwassenen met midden-en lage inkomens  Screening + doorvragen op maximaal 3 problemen, at random geselecteerd, in 1 ronde (N=4.501 in 2004, N= 6.665 in 2006)	2004 - 47,7% - 1,0 (2,2)  Top 3 van probleemtypen: (1) Geldproblemen (2) Consumentenproblemen (3) Werk  Gevonden clusters zijn zwak  2006	2004 Opgelost maar resultaat beoordeeld als unfair: 29,5%  2006 Passief 22,2% Zelf doen 44,0% Advies/hulp 33,8

	Herinnerings- periode 3 jaar		- 44.6 %	
Engeland & Wales  1997/8 Genn (1999)  2001 Pleasence e.a. (2004)  2004 Pleasence e.a. (2006)  2006 Pleasence e.a. (2007a)  2007 Pleasence e.a. (2008)	Eigen inschatting van respondenten van 'justiciable problems': “.. any problems that were difficult to solve”, met trivialiteitsdrempel  Voorgestructu- reerde problemen, 14 typen in 1997/8, 18 vanaf 2001  Herinnerings- periode 5 jaar in 1997/8, 3 jaar vanaf 2001  <i>Topics</i> - Probleem- incidentie – drempels in toegang tot recht(shulp) – doelen – resultaten – percepties van het systeem	Face-to-face onderzoek, in 2 stadia:  1. Screening (N=4.125 in 1997/8, N=5.611 in 2001, N=5.015 in 2004, N=3.087 in 2006, N=3.658 in 2007)  2. Doorvragen op één probleem: ernst en impact, gevolgde strategie, wijze van afdoening (op een na meest recente in 1997/8, geselecteerd op random weighted basis vanaf 2001)	1997/8 - 36% - 1,0 (2,7)  2001 - 36% - 0,7 (2,0) 2004 - 33% - 0,6 (1,7)  2006 en 2007 - 36% - 0,6 (1,7)  Vooral consumenten- problemen Vooral problemen onder kwetsbare groepen  Sterk familiecluster; ook economisch cluster	1997/8 Passief 5% Zelf doen 35% Advies/hulp 60%  <i>Resultaten</i> 14% beslist door derde 53% niet opgelost 3% tijdens procedure 30% overige  2007 Passief 8,8% Zelf doen 34,6% Advies/hulp 49,1%  N.B. Internet- gebruik in zoeken naar advies gestegen van 4% in 2001 tot 16% in 2007
Hong Kong  2006 Asia Consulting Group Ltd (2008)	Eigen inschatting van respondenten van 'difficult-to- solve problems or disputes'  Voorgestructu- reerde problemen in 14 typen  Herinnerings- periode 5 jaar	Face-to-face onderzoek in 1 ronde  Random selectie van 6.000 quarters, per quarter alle personen van 15 jaar en ouder (respons N=10.385)	- 32% - 0,6 (1,75)  Top 3 van probleemtypen: (1) Consumenten- problemen (2) Schade en overlast van anderen (3) Werk  Belangrijk geacht: 68%	Actie ondernomen indien belangrijk: 37%  Indien actie: - Contact met wederpartij 76% - Advies/hulp 21% - Klacht bij overheid/rele- vante autoriteit 19% Rechtszaak: 4%
Japan  2005 Murayama (2007)	'(...) whether they experienced 'some problem in their private lives'  Show cards met 10 typen problemen	Face-to-face onderzoek + zelf in te vullen enquête, in 1 ronde afgenomen  Random selectie van 1.137	- 18,9% - 0,3 (1,8)  Top 3 van probleemtypen: (1) Ongelukken (2) Buren (3) Producten en	Contact gezocht met wederpartij 73,3% Advies 61,3% Advocaat 8,7% Rechtszaak 2,1%

	Herinneringsperiode 5 jaar	districten; per district 22 respondenten (respons N=12.408)	diensten Op de vraag welke rol respondent had bij problemen, gaf 77,2 % aan geschaad te zijn, t.o. 10,9 % die aangaf veroorzaker te zijn	<i>Resultaten</i> Claims completely or mostly accepted in concluded cases 60,5%
Nederland 2003 Van Velthoven en Ter Voert (2004)	Afbakening en topics als in Engeland en Wales: eigen inschatting van respondenten van (potentieel juridische) problemen, met trivialeitsdrempel	Internetpanel onderzoeksbureau  2 stadia: (1) Screening (N=3.516) (2) Doorvragen op één probleem, t.w. het oudste	- 67% - 2,5 (3,7)  Top 3 van probleemttypen: (1) Producten en diensten (2) Werk (3) Geld	Eerst contact gezocht met wederpartij 77,0% Passief 9,6% Rechtshulp ingeroepen 44,1%  <i>Resultaten</i> Overeenstemming 47,9% Beslissing derde 6,5% Geen 45,5%
Nieuw-Zeeland 2006 Nicholas (2007)	Eigen inschatting van respondenten van 'legal problems', ingedeeld in 8 typen  Herinneringsperiode 1 jaar  <i>Topics</i> Gebruik van en behoefte aan juridisch advies, hulp en vertegenwoordiging Deels gericht op vaststellen van 'unmet legal needs'	Telefonische interviews  Screening + doorvragen op most serious problem in 1 ronde (N= 7.200)	- 28,7%  Top 3 van probleemttypen: (1) Producten en diensten (2) Geld (3) Uitkeringen	Passief 19% Zelf doen 33% Advies bij familie en vrienden 34%  30% of respondents could be considered to have an unmet legal need
Noord-Ierland 2005 Dignan (2006)	Probleemdefinitie als in Engeland en Wales: "... problems that were difficult to resolve"  Voorgestructureerde problemen in 19 typen  Herinneringsperiode 3 jaar	Face-to-face, aangehaakt bij bestaande periodieke Northern Ireland Omnibus Survey  Screening + doorvragen op één at random geselecteerd probleem, in 1 ronde	- 35,5 % - 0,7 (1,94)  Typen problemen volgen zelfde patroon als in Engeland en Wales	Passief 14% Zelf doen 26% Advies/hulp 60%  <i>Resultaten</i> Geen 21% Loste zichzelf op 18% Overeenstemming 42% Beslissing court / tribunal

	Vergelijkbare topics als Engeland en Wales, maar met centraal stellen van begrip 'legal needs'	(N= 3.361)		6% Ombudsman 1% Mediation 5% Anders 9%
Schotland  1998 Genn and Paterson (2001)	Vgl. Engeland en Wales 1997/8	Vgl. Engeland en Wales 1997/8 (N=2.684)	- 23% - 0,6 (2,6)	Passief 3% Zelf doen 32% Advies/hulp 65%  <i>Resultaten</i> 9% beslist door derde 58% niet opgelost 1% tijdens procedure 32% overige

## Bijlage 3 Tabellen bij hoofdstuk 2

### *Probleemtypen en subcategorieën*

**Tabel 1. Aantallen problemen naar subcategorie, met vermelding van gemiddelde mate van ernst (op schaal van 1=probleem hield betrokkene in geheel niet bezig tot 5=betrokkene werd volledig door probleem in beslag genomen)**

	Aantal problemen	Gemiddelde ernst
<b>1 Problemen op of met het werk</b>		
- Loon (bijv. inschaling, tijdige uitbetaling, loonsverhoging, promotie)	651	3,2
- Andere arbeidsvoorwaarden (bijv. werktijden, vakantiedagen, ziekengeld, zwangerschapsverlof, vervroegde uittreding)	523	3,3
- Onbevredigende of gevaarlijke arbeidsomstandigheden	285	3,4
- Pesterij, discriminatie of seksuele intimidatie op het werk	216	3,8
- Disciplinaire maatregelen (bijv. schorsing)	58	3,7
- Verlies van baan (bijv. gedwongen ontslag, afvloeiingsregeling)	454	3,8
<b>Totaal</b>	<b>2.187</b>	<b>3,4</b>
<b>2 Problemen met het bezit van een eigen huis of van ander onroerend goed (bijv. garage, tweede huis, volkstuin)</b>		
- Kopen of verkopen (bijv. misleidende informatie, courtage)	132	3,4
- Hypotheek (bijv. verlenging, omzetting)	175	3,2
- Aanvragen van een vergunning (bijv. bouw-, woon-, of kapvergunning)	120	3,1
- Buren (bijv. geluidsoverlast, erfafscheiding, toegang)	403	3,3
- Mede-eigenaar of -eigenaren	41	3,5
- Krakkers	4	3,8
- Wijzigingen in de woonomgeving door overheid (bijv. bestemmingsplan, straatinrichting)	103	3,2
- Hoogte van de OZB-aanslag	303	2,5
- Onteigening	4	3,8
<b>Totaal</b>	<b>1.285</b>	<b>3,1</b>
<b>3 Problemen met het verhuren van woonruimte of van ander onroerend goed (bijv. garage)</b>		
- Niet tijdig betalen van de huur	37	3,1
- Servicekosten, borgsom, opzegtermijn of andere contractuele verplichtingen	18	3,3
- Onenigheid met de huurder over het uitvoeren van reparaties	48	3,2
- Uitzetten van een kamerbewoner of huurder	7	3,9
- Onderhuur door de kamerbewoner of huurder	7	2,7
- Problemen met de tussenpersoon/makelaar die het beheer voert	8	2,8
- Voldoen aan veiligheidsregels	1	4,0
- Asociaal gedrag van huurders	24	3,3
<b>Totaal</b>	<b>150</b>	<b>3,2</b>
<b>4 Problemen met het huren van woonruimte of van ander onroerend goed (bijv. garage, volkstuin)</b>		
- Gebrekkige of onveilige (woon)omstandigheden	88	3,0
- Afspraken over de huur, huurverhoging, servicekosten, borgsom e	95	3,0
- Onderverhuren	4	2,8
- Zorgen dat medebewoners hun aandeel in de rekening betalen	24	2,7
- Uitvoeren van reparaties door de verhuurder	201	3,0

- Zorgen dat de verhuurder een schriftelijke huurovereenkomst verstrekt	12	2,4
- Aanvragen van huursubsidie	52	3,1
- Buren (bijv. geluidsoverlast; erfafscheiding; toegang)	220	3,5
- (Huis)uitzetting, pesterij door de verhuurder	17	4,3
- Wijzigingen in de (woon)omgeving door overheid (bijv. bestemmingsplan, straatinrichting)	21	3,5
<b>Totaal</b>	<b>734</b>	<b>3,2</b>
<b>5 Problemen met dienstverlening en/of de aanschaf van producten</b>		
- Levering van gebrekkige of verkeerde producten (bijv. levensmiddelen, elektrische apparaten, meubelen, kleding)	652	2,7
- Niet nakomen van afgesproken termijnen		
- Reizen en vakanties die niet aan de verwachtingen voldeden	181	2,9
- Niet goed uitgevoerd onderhoud, reparaties of verbouwingen (bijv. stomerij, automonteur, aannemer)	255	2,8
- Ontoereikende of verkeerde medische of tandheelkundige behandeling	336	3,1
- Ontoereikende of verkeerde hulp en adviezen (bijv. verzekeringsagent, advocaat, belastingadviseur, RIAGG)	155	3,7
- Gebrekkige dienstverlening (bijv. telefoon, internet, kabel)	145	3,4
<b>Totaal</b>	<b>801</b>	<b>3,1</b>
	<b>2.525</b>	<b>3,0</b>
<b>6 Problemen met geld</b>		
- Van iemand een bedrag terugvorderen dat u toekomt (bijv. een uitgeleend bedrag, materiële schade in het verkeer)	184	3,3
- Onjuiste afhandeling van een claim door een verzekeringsmaatschappij (bijv. autoschade, ziektekosten, WA)	119	3,2
- Onjuiste rekeningen	301	2,9
- Verkeerde of onbillijke belastingaanslag	194	3,1
- Aanvraag van een uitkering, toeslag of subsidie (bijv. bijstand, WIA, WW, AOW, studiefinanciering, kinderbijslag, zorgtoeslag, persoonsgebonden budget)	191	3,7
- Problemen met uw pensioenfonds	30	3,3
- Weigering van krediet	33	2,9
- Lastig gevallen worden door schuldeisers, faillissement, schuldsanering	82	3,7
- Onjuiste of misleidende informatie bij het afsluiten van een verzekering, belegging of ander financieel product (bijv. aandelenlease, woekerpolis)	151	3,2
<b>Totaal</b>	<b>1.285</b>	<b>3,2</b>
<b>7 Problemen met relatie- en familiezaken</b>		
- Erkenning, naamgeving van kinderen	11	3,1
- Opnemen en verzorgen van pleeg- of adoptiekinderen	11	3,6
- Beëindigen van een relatie (bijv. echtscheidingsprocedure, verdeling van bezittingen bij het uit elkaar gaan)	164	4,0
- Ontvangen of betalen van partner- of kinderalimentatie	54	3,4
- Gezag- en omgangsregeling ten aanzien van de kinderen	53	4,4
- Naamswijziging	15	2,9
- Lastig gevallen worden, mishandeling of misbruik door partner, ex-partner of ander familielid	77	4,1
- Problemen na de dood van een familielid of partner (bijv. regeling begrafenis, erkenning testament, verdeling nalatenschap)	141	3,7
<b>Totaal</b>	<b>526</b>	<b>3,8</b>
<b>8 Problemen vanwege kinderen in uw gezin beneden de 18</b>		
- Door een kind veroorzaakte schade, waarvoor u niet of niet goed	11	2,8



verzekerd bent		
- Geen toegang tot de gewenste school, of het gewenst type onderwijs	33	3,6
- Ernstige opvoedings- en gedragsproblemen (bijv. ondertoezichtstelling, kindbescherming)	50	4,3
- Een kind tijdelijk van school gestuurd of niet meer toegelaten	17	4,2
- Bedreiging, mishandeling of misbruik van een kind	29	4,0
<b>Totaal</b>	<b>140</b>	<b>4,0</b>
9 Gezondheidsproblemen vanwege slechte werkomstandigheden of een ongeluk door toedoen van een ander	210	4,0
10 Overige problemen		
- Discriminatie op grond van afkomst, geslacht of handicap (anders dan op uw werk)	49	3,2
- Laster, smaad (uw goede naam is publiekelijk in het geding gebracht)	65	3,9
- Lastig gevallen worden, mishandeling of misbruik (buiten de familiekring)	65	3,7
- Immigratie, naturalisatie, vreemdelingenzaken	11	3,8
- Onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst	67	3,6
<b>Totaal</b>	<b>257</b>	<b>3,6</b>
11 Nog niet genoemde problemen waarbij er juridische stappen tegen u zijn ondernomen	128	3,8
12 Nog niet genoemde problemen waarbij iemand heeft gedreigd om juridische stappen tegen u te ondernemen	92	3,4
13 Nog niet genoemde problemen waarbij uzelf juridische stappen heeft ondernomen of heeft overwogen om deze te ondernemen	201	3,8
<b>Totaal typen 1 t/m 13</b>	<b>9.720</b>	<b>3,3</b>

*Samenloop van problemen*

**Tabel 2. Correlatiematrix voor aantallen problemen per persoon van verschillende typen (N=5.166)**

Probleemtype		Probleemtype												
		1 Werk	2 Bezit onroerend goed	3 Verhuren onroerend g.	4 Huren woonruimte e.d.	5 Aanschaf product/dienst	6 Geld	7 Relatie en familie	8 Kinderen onder 18	9 Gezondheid	10 Overig	11 Jur. stappen tegen	12 idem, dreigend	13 Zelf jur. stappen
1	Werk		0,11*	0,07*	0,07*	0,14*	0,17*	0,10*	0,04*	0,16*	0,12*	0,05*	0,08*	0,08*
2	Bezit onroerend goed			0,10*	0,00	0,14*	0,10*	0,06*	0,02	0,02	0,08*	0,04*	0,05*	0,06*
3	Verhuren onroerend g.				0,11*	0,02	0,06*	0,04*	0,01	0,02	0,07*	0,02	0,02	0,03*
4	Huren woonruimte e.d.					0,10*	0,13*	0,08*	0,03	0,09*	0,12*	0,02	0,10*	0,07*
5	Aanschaf product/dienst						0,23*	0,09*	0,04*	0,05*	0,14*	0,02	0,07*	0,05*
6	Geld							0,15*	0,03*	0,11*	0,14*	0,07*	0,13*	0,12*
7	Relatie en familie								0,19*	0,04*	0,12*	0,07*	0,02	0,02
8	Kinderen onder 18									0,04*	0,08*	0,05*	0,03	0,02
9	Gezondheid										0,13*	0,06*	0,07*	0,08*
10	Overig											0,04*	0,08*	0,09*
11	Jur. stappen tegen												0,03	0,08*
12	Idem, dreigend													0,08*
13	Zelf jur. stappen													0,08*

\* Geeft aan dat de correlatie significant is op het 0,05 niveau (tweezijdig getoetst)

*Incidentie en frequentie van problemen, 2004-2008 in vergelijking met 1998-2002*

**Tabel 3 Incidentie en frequentie van problemen, periode 2004-2008 in vergelijking met periode 1998-2002**

		1998-2002			2004-2008		
		Respondenten met 1 probleem of meer		Totaal respondenten,	Respondenten met 1 probleem of meer		Totaal respondenten,
		% van totaal	gem. aantal problemen p.p.	gem. aantal problemen p.p.	% van totaal	gem. aantal problemen p.p.	gem. aantal problemen p.p.
1	Op/met werk	29,9	1,78	0,53	25,3	1,67	0,42
2	Bezit onroerend goed	20,0	1,48	0,30	16,8	1,48	0,25
3	Verhuren onroerend goed	3,3	1,59	0,05	2,1	1,36	0,03
4	Huren woonruimte e.d.	11,9	1,62	0,19	8,8	1,62	0,14
5	Aanschaf product/dienst	31,6	1,67	0,53	29,5	1,65	0,49
6	Geld	22,3	1,46	0,32	17,7	1,41	0,25
7	Relatie en familie	10,4	1,42	0,15	7,8	1,31	0,10
8	Kinderen onder 18	3,2	1,33	0,04	2,0	1,35	0,03
9	Gezondheid (werk, ongeluk)	6,7	1,38	0,09	2,9	1,40	0,04
10	Overig (discrim., laster e.d.)	6,5	1,30	0,08	3,8	1,30	0,05
11	Juridische stappen tegen	3,6	1,42	0,05	2,0	1,25	0,02
12	Idem, dreigend	4,6	1,13	0,05	1,6	1,11	0,02
13	Zelf juridische stappen	6,9	1,18	0,08	3,5	1,12	0,04
Totaal		67,2	3,68	2,48	60,5	3,11	1,88

**Tabel 4 Incidentie en frequentie van problemen, 2008 in vergelijking met 2002**

		2002			2008		
		Respondenten met 1 probleem of meer		Totaal respondenten,	Respondenten met 1 probleem of meer		Totaal respondenten,
		% van totaal	gem. aantal problemen p.p.	gem. aantal problemen p.p.	% van totaal	gem. aantal problemen p.p.	gem. aantal problemen p.p.
1	Op/met werk	8,9	1,32	0,12	8,2	1,25	0,10
2	Bezit onroerend goed	5,8	1,19	0,07	5,0	1,18	0,06
3	Verhuren onroerend goed	0,7	1,23	0,01	0,7	1,11	0,01
4	Huren woonruimte e.d.	3,3	1,35	0,04	2,6	1,23	0,03
5	Aanschaf product/dienst	15,8	1,34	0,21	15,7	1,37	0,21
6	Geld	10,9	1,26	0,14	8,2	1,22	0,10
7	Relatie en familie	2,6	1,19	0,03	1,8	1,09	0,02
8	Kinderen onder 18	1,0	1,06	0,01	0,6	0,90	0,01
9	Gezondheid (werk, ongeluk)	1,9	1,13	0,02	0,4	1,09	0,00
10	Overig (discrim., laster e.d.)	1,9	1,12	0,02	1,0	1,30	0,01
11	Juridische stappen tegen	0,9	1,23	0,01	0,4	1,09	0,00
12	Idem, dreigend	1,9	1,08	0,02	0,6	1,00	0,01
13	Zelf juridische stappen	2,7	1,09	0,03	1,0	1,12	0,01
Totaal		37,0	1,99	0,73	32,0	1,81	0,58

*Incidentie en frequentie van problemen naar achtergrondkenmerken, 2004-2008*

**Tabel 5 Incidentie en frequentie van problemen naar geslacht (N=5.166)**

Geslacht	Mannen N=2.499	Vrouwen N=2.667
Incidentie van problemen (%)		
Totaal	60,6	60,4
1 Op/met werk	25,6	25,1
2 Bezit onroerend goed*	18,2	15,5
3 Verhuren onroerend goed	2,0	2,2
4 Huren woonruimte e.d.*	7,3	10,2
5 Aanschaf product/dienst	28,7	30,3
6 Geld	17,0	18,3
7 Relatie en familie*	6,1	9,4
8 Kinderen onder 18	1,6	2,4
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	2,9	2,9
10 Overig (discrim., laster e.d.)*	2,9	4,7
11 Juridische stappen tegen*	2,8	1,2
12 Idem, dreigend	1,9	1,3
13 Zelf juridische stappen	3,5	3,4
Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal		
	1,81	1,95

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau

**Tabel 6 Incidentie en frequentie van problemen naar leeftijd (N=5.166)**

Leeftijd	18-24 N=481	25-34 N=848	35-44 N=1034	45-54 N=951	55-64 N=891	65+ N=961
Incidentie van problemen (%)						
Totaal*	53,0	74,2	70,9	65,1	57,0	39,8
1 Op/met werk*	24,3	38,6	37,0	27,5	21,4	2,9
2 Bezit onroerend goed*	5,0	20,6	20,5	18,8	17,1	13,2
3 Verhuren onroerend goed*	2,3	3,3	2,6	1,8	1,0	1,9
4 Huren woonruimte e.d.*	12,7	17,2	8,8	6,5	5,6	4,6
5 Aanschaf product/dienst*	22,5	36,3	32,6	33,8	27,4	21,6
6 Geld*	16,2	22,5	19,3	21,0	16,9	9,7
7 Relatie en familie*	6,4	10,7	9,4	10,5	5,7	3,3
8 Kinderen onder 18*	0,2	0,6	4,8	4,2	0,7	0,2
9 Gezondheid (werk, ongeluk)*	2,5	3,7	3,2	4,5	2,5	0,9
10 Overig (discrim., laster e.d.)*	3,3	5,7	4,3	3,9	3,6	2,1
11 Juridische stappen tegen	2,9	2,4	2,0	2,4	1,3	1,2
12 Idem, dreigend	1,9	2,0	2,0	1,9	1,2	0,7
13 Zelf juridische stappen*	3,3	4,6	4,2	4,2	2,8	1,7
Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal*						
	1,60	2,63	2,28	2,17	1,60	0,92

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau

**Tabel 7 Incidentie en frequentie van problemen naar burgerlijke staat (N=5.157)**

Burgerlijke staat	Ongehuwd N=801	Ongehuwd samen wonend N=423	Gehuwd <sup>a</sup> N=3370	Gescheiden N=339	Weduw (naars) staat N=224
Incidentie van problemen (%)					
Totaal*	72,5	71,6	56,3	71,1	44,6
1 Op/met werk*	34,7	34,0	22,9	27,7	8,0
2 Bezit onroerend goed*	14,4	21,5	17,3	15,3	11,6
3 Verhuren onroerend goed*	4,5	3,5	1,4	2,7	1,8
4 Huren woonruimte e.d.*	23,1	12,8	4,5	14,7	5,4
5 Aanschaf product/dienst*	33,5	35,0	28,4	28,3	23,7
6 Geld*	22,8	21,0	15,1	29,8	14,3
7 Relatie en familie*	11,2	11,6	4,9	24,5	6,7
8 Kinderen onder 18*	0,7	1,7	2,3	3,8	0,4
9 Gezondheid (werk, ongeluk)*	4,5	3,8	2,1	5,9	3,1
10 Overig (discrim., laster e.d.)*	5,7	4,5	3,1	6,5	1,8
11 Juridische stappen tegen*	1,6	2,6	1,8	4,7	0,9
12 Idem, dreigend*	2,6	2,4	1,2	2,9	0,9
13 Zelf juridische stappen*	4,7	3,3	3,0	5,3	3,6
Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal*	2,53	2,45	1,61	2,72	1,28

<sup>a</sup> Inclusief geregistreerd partnerschap  
\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau

**Tabel 8 Incidentie en frequentie van problemen naar stedelijkheid (N=5.166)**

Stedelijkheid	Zeer sterk N=796	Sterk N=1663	Matig N=1224	Weinig N=944	Niet N=539
Incidentie van problemen (%)					
Totaal	62,7	62,1	60,2	57,3	58,8
1 Op/met werk	26,5	25,7	25,2	25,2	23,0
2 Bezit onroerend goed	14,1	16,8	16,7	18,4	18,6
3 Verhuren onroerend goed	2,3	2,6	1,8	1,6	2,0
4 Huren woonruimte e.d.*	16,2	9,7	7,1	5,7	4,3
5 Aanschaf product/dienst	29,1	30,6	28,8	28,3	30,8
6 Geld*	19,2	20,3	15,6	15,0	16,7
7 Relatie en familie	8,5	8,5	7,3	6,4	8,0
8 Kinderen onder 18*	0,9	1,6	2,4	2,4	3,5
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	2,8	2,9	3,3	2,9	2,4
10 Overig (discrim., laster e.d.)	4,3	3,2	3,8	3,7	5,2
11 Juridische stappen tegen	1,0	2,0	2,0	1,8	3,3
12 Idem, dreigend	2,0	1,8	1,1	1,4	1,9
13 Zelf juridische stappen	3,5	4,0	2,9	3,7	2,8
Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal*	1,98	2,01	1,77	1,76	1,79

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau

**Tabel 9 Incidentie en frequentie van problemen naar opleiding<sup>a</sup> (N=5.141)**

Opleiding	Lager	LBO	MAVO	MBO	HAVO, VWO	HBO <sup>b</sup>	WO <sup>c</sup>
	N=238	N=824	N=451	N=1736	N=374	N=990	N=528
Incidentie van problemen (%)							
Totaal*	31,5	47,3	55,7	61,3	61,5	71,0	75,4
1 Op/met werk*	8,8	18,0	18,8	28,1	25,1	29,8	32,8
2 Bezit onroerend goed*	5,0	11,8	14,9	15,9	20,1	22,1	23,1
3 Verhuren onroerend goed	0,8	1,3	2,4	2,4	1,3	2,0	3,6
4 Huren woonruimte e.d.*	5,5	6,1	7,1	6,4	6,7	11,7	19,9
5 Aanschaf product/dienst*	12,2	20,9	24,6	29,5	31,6	36,1	42,4
6 Geld*	5,5	14,0	16,6	17,6	17,4	20,2	26,1
7 Relatie en familie*	2,5	6,4	5,8	8,1	10,4	9,4	8,1
8 Kinderen onder 18	1,7	2,1	1,3	2,8	1,6	1,8	0,8
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	0,8	2,1	2,9	3,3	3,5	2,6	3,6
10 Overig (discrim., laster e.d.)	3,4	2,5	3,1	3,7	5,1	4,6	4,2
11 Juridische stappen tegen	0,8	1,5	2,7	2,3	2,7	1,5	1,9
12 Idem, dreigend	0,8	0,8	1,3	1,6	1,6	2,0	2,6
13 Zelf juridische stappen*	0,4	2,4	2,9	4,0	4,8	3,6	4,2
Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal*							
	0,70	1,34	1,55	1,92	2,02	2,25	2,64

<sup>a</sup> Betreft hoogst genoten opleiding, al dan niet voltooid

<sup>b</sup> HBO, WO kandidaats/bachelor

<sup>c</sup> WO doctoraal/master

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau

**Tabel 10 Incidentie en frequentie van problemen naar sociale groep (N=4.559)**

Sociale groep <sup>a</sup>	Zelf- stan- dige	Werkzaam bij de overheid	Elders in loondienst	Uitkerings- gerechtigd	Gepen- sioneerd
	N=240	N=419	N=2561	N=349	N=990
Incidentie van problemen (%)					
Totaal*	71,7	67,3	66,1	70,2	43,0
1 Op/met werk*	25,4	31,7	35,2	24,1	4,8
2 Bezit onroerend goed*	28,8	20,0	17,1	14,0	14,0
3 Verhuren onroerend goed	5,0	1,7	2,0	2,6	1,9
4 Huren woonruimte e.d.*	10,8	9,3	9,4	15,5	4,7
5 Aanschaf product/dienst*	35,0	34,1	31,0	32,7	23,5
6 Geld*	24,6	21,7	18,0	30,7	10,3
7 Relatie en familie*	9,2	8,8	8,9	12,6	3,2
8 Kinderen onder 18*	4,2	3,1	2,2	2,0	0,2
9 Gezondheid (werk, ongeluk)*	2,5	3,3	3,3	7,4	1,0
10 Overig (discrim., laster e.d.)*	8,8	4,1	3,4	7,4	2,2
11 Juridische stappen tegen	3,3	2,1	1,9	2,9	1,3
12 Idem, dreigend*	3,3	1,4	1,8	3,4	0,7
13 Zelf juridische stappen*	7,1	4,1	3,2	8,3	2,1
Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal*					
	2,53	2,25	2,08	2,65	1,02

<sup>a</sup> Exclusief twee kleinere groepen studenten en huisvrouwen

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau

**Tabel 11 Incidentie en frequentie van problemen naar inkomen<sup>a</sup>(N=4.222)**

Inkomen	Minder dan 9½	9½ tot 15	15 tot 20½	20½ tot 28½	28½ tot 34	34 tot 45	45 tot 56	56 tot 68	68 tot 91	91 of meer
	N=96	N=242	N=256	N=665	N=655	N=850	N=529	N=401	N=331	N=197
Incidentie van problemen (%)										
Totaal*	74,0	59,5	52,0	54,9	60,6	61,9	64,5	66,1	67,1	70,6
1 Op/met werk*	30,2	20,2	17,2	21,4	23,7	28,4	28,0	29,9	31,1	30,5
2 Bezit onroerend goed*	9,4	9,1	8,2	11,9	16,6	18,1	18,7	19,7	26,0	30,5
3 Verhuren onroerend goed*	9,4	5,4	4,3	1,8	1,5	1,9	1,3	1,7	1,2	3,0
4 Huren woonruimte e.d.*	35,4	16,9	15,2	10,7	9,6	6,5	7,0	5,7	4,2	6,6
5 Aanschaf product/dienst*	29,2	24,8	21,9	26,2	29,5	31,3	33,6	37,4	37,5	39,1
6 Geld*	21,9	28,5	16,8	17,7	17,3	17,4	19,3	18,0	17,5	20,3
7 Relatie en familie*	14,6	12,4	9,4	9,2	7,8	6,9	6,8	5,5	5,7	8,6
8 Kinderen onder 18	0,0	1,2	2,0	2,0	2,6	1,9	2,5	2,2	3,3	1,0
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	0,0	5,8	4,3	2,4	2,4	2,7	3,0	3,5	2,7	1,5
10 Overig (discrim., laster e.d.)*	4,2	7,9	5,9	3,2	3,4	3,3	1,9	3,2	5,4	4,6
11 Juridische stappen tegen	0,0	3,7	1,6	2,0	2,1	2,6	0,9	1,0	2,4	2,0
12 Idem, dreigend	1,0	1,7	2,0	2,6	1,4	1,5	1,3	1,5	1,5	2,5
13 Zelf juridische stappen	2,1	4,5	3,9	3,0	4,0	3,8	3,2	3,5	2,4	3,0
Frequentie, gemiddeld aantal problemen p.p., in totaal*	2,31	2,38	1,77	1,75	1,85	1,86	1,89	1,94	2,14	2,32

<sup>a</sup> Betreft bruto jaarinkomen huishouden, x 1.000 euro

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau

*Incidentie en frequentie van problemen op basis van het face-to-face onderzoek, 2004-2008*

**Tabel 12 Controlegroep, incidentie en frequentie van problemen (N=116)**

		Respondenten met 1 probleem of meer		Totaal respondenten, gemiddeld aantal problemen	Gemiddelde ernst van problemen
		% van totaal	gemiddeld aantal problemen p.p.	gemiddeld aantal problemen p.p.	
1	Op/met werk	25,1	1,50	0,38	3,69
2	Bezit onroerend goed	10,4	1,51	0,16	2,96
3	Verhuren onroerend goed	2,3	1,00	0,02	3,32
4	Huren woonruimte e.d.	8,4	1,00	0,08	3,34
5	Aanschaf product/dienst	27,3	1,52	0,42	2,88
6	Geld	19,4	1,55	0,30	2,87
7	Relatie en familie	12,4	1,18	0,15	3,99
8	Kinderen onder 18	4,8	1,00	0,05	5,01
9	Gezondheid (werk, ongeluk)	8,7	1,00	0,09	4,59
10	Overig (discrim., laster e.d.)	6,6	1,00	0,07	3,86
11	Juridische stappen tegen	4,1	2,00	0,08	4,00
12	Idem, dreigend	3,0	1,00	0,03	4,08
13	Zelf juridische stappen	9,2	1,08	0,10	3,10
Totaal		65,3	2,93	1,91	3,39

**Tabel 13 Niet-westerse allochtonen, incidentie en frequentie van problemen (N=192)**

		Respondenten met 1 probleem of meer		Totaal respondenten, gemiddeld aantal problemen	Gemiddelde ernst van problemen
		% van totaal	gemiddeld aantal problemen p.p.	gemiddeld aantal problemen p.p.	
1	Op/met werk	17,3	1,71	0,30	3,50
2	Bezit onroerend goed	14,6	1,34	0,20	3,16
3	Verhuren onroerend goed	0,9	1,62	0,02	3,07
4	Huren woonruimte e.d.	12,3	1,43	0,18	3,31
5	Aanschaf product/dienst	41,4	1,44	0,60	2,92
6	Geld	24,6	1,44	0,35	3,23
7	Relatie en familie	13,9	1,37	0,19	4,36
8	Kinderen onder 18	2,8	1,00	0,03	3,73
9	Gezondheid (werk, ongeluk)	2,6	1,00	0,03	4,46
10	Overig (discrim., laster e.d.)	11,6	1,24	0,14	3,58
11	Juridische stappen tegen	1,3	1,46	0,02	4,17
12	Idem, dreigend	2,5	1,00	0,03	3,44
13	Zelf juridische stappen	5,9	1,24	0,07	4,13
Totaal		63,6	3,36	2,14	3,37



**Tabel 14 Vogelaarwijken, incidentie en frequentie van problemen (N=111)**

	Respondenten met 1 probleem of meer		Totaal respondenten, gemiddeld aantal problemen	Gemiddelde ernst van problemen
	% van totaal	gemiddeld aantal problemen p.p.	gemiddeld aantal problemen p.p.	
1 Op/met werk	11,7	1,31	0,15	3,59
2 Bezit onroerend goed	3,6	2,00	0,07	3,75
3 Verhuren onroerend goed	0,9	2,00	0,02	4,00
4 Huren woonruimte e.d.	6,3	1,43	0,09	3,90
5 Aanschaf product/dienst	10,8	1,00	0,11	3,08
6 Geld	12,6	1,14	0,14	3,50
7 Relatie en familie	1,8	2,00	0,04	2,75
8 Kinderen onder 18	1,8	1,00	0,02	4,00
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	2,7	1,00	0,03	4,67
10 Overig (discrim., laster e.d.)	7,2	2,13	0,15	3,82
11 Juridische stappen tegen	0,9	1,00	0,01	4,00
12 Idem, dreigend	2,7	2,67	0,07	2,50
13 Zelf juridische stappen	0,9	1,00	0,01	5,00
Totaal	39,6	2,30	0,91	3,54

## Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstuk 3

*Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen/organisaties van rechtshulpgebruikers naar achtergrondkenmerken respondent*

**Tabel 1 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar geslacht (N=1.161)**

Geslacht	Mannen	Vrouwen
N per groep	568	593
Totaal aantal contacten p.p.	2,07	2,20
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,07	0,07
2 Maatschappelijk werk	0,08	0,11
3 Bureau voor Rechtshulp	0,10	0,09
4 Het Juridisch Loket	0,08	0,10
5 Wets- of rechtswinkel	0,07	0,09
6 Vakbond	0,21	0,16
7 Vereniging Eigen Huis*	0,09	0,06
8 Consumentenvereniging	0,04	0,06
9 Televisieprogramma	0,03	0,05
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,02	0,02
11 Rechtskundig adviseur	0,07	0,09
12 Rechtsbijstandverzekering	0,24	0,22
13 Andere verzekering	0,05	0,03
14 Brancheorganisatie	0,02	0,03
15 Schuldhelpverleningsorg.	0,02	0,02
16 Advocaat	0,22	0,26
17 Notaris	0,06	0,06
18 Ombudsman	0,02	0,03
19 Politie	0,13	0,15
20 Kerkelijke organisatie	0,02	0,02
21 Politicus/politieke partij	0,05	0,03
Overige instanties	0,38	0,45

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 2 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar leeftijd (N=1.161)**

Leeftijd	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
N per groep	67	220	310	248	195	121
Totaal aantal contacten p.p.	2,13	2,25	2,06	2,15	2,22	1,98
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,16	0,08	0,06	0,06	0,07	0,05
2 Maatschappelijk werk	0,09	0,11	0,10	0,13	0,09	0,03
3 Bureau voor Rechtshulp*	0,21	0,11	0,10	0,08	0,09	0,03
4 Het Juridisch Loket*	0,21	0,10	0,08	0,09	0,06	0,07
5 Wets- of rechtswinkel*	0,27	0,12	0,04	0,08	0,06	0,04
6 Vakbond	0,13	0,15	0,18	0,19	0,27	0,14
7 Vereniging Eigen Huis	0,01	0,07	0,08	0,07	0,09	0,07
8 Consumentenvereniging	0,07	0,05	0,05	0,06	0,02	0,02
9 Televisieprogramma	0,07	0,03	0,05	0,04	0,04	0,04
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,04	0,02	0,01	0,02	0,02	0,03
11 Rechtskundig adviseur	0,01	0,10	0,09	0,04	0,09	0,10
12 Rechtsbijstandverzekering	0,22	0,27	0,21	0,22	0,23	0,26
13 Andere verzekering	0,01	0,04	0,03	0,06	0,03	0,07
14 Brancheorganisatie	0,01	0,02	0,02	0,04	0,04	0,02
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,00	0,03	0,03	0,01	0,02	0,02
16 Advocaat	0,15	0,27	0,24	0,27	0,23	0,21
17 Notaris	0,03	0,05	0,07	0,06	0,08	0,05
18 Ombudsman	0,00	0,03	0,01	0,03	0,02	0,05
19 Politie	0,10	0,12	0,19	0,11	0,11	0,14
20 Kerkelijke organisatie	0,00	0,01	0,04	0,01	0,01	0,02
21 Politicus/politieke partij*	0,00	0,02	0,02	0,05	0,07	0,09
Overige instanties	0,30	0,45	0,37	0,43	0,50	0,40

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 3 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar burgerlijke staat (N=1.161)**

Burgerlijke staat	Ongehuwd	Ongehuwd samenwonend	Gehuwd <sup>a</sup>	Gescheiden	Weduw-(naars)-staat
N per groep	195	127	685	114	40
Totaal aantal contacten p.p.	2,16	2,20	2,08	2,39	2,18
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,08	0,09	0,06	0,09	0,05
2 Maatschappelijk werk*	0,19	0,06	0,06	0,21	0,15
3 Bureau voor Rechtshulp	0,08	0,12	0,10	0,07	0,03
4 Het Juridisch Loket	0,13	0,11	0,07	0,13	0,13
5 Wets- of rechtswinkel	0,14	0,07	0,07	0,09	0,03
6 Vakbond	0,16	0,20	0,20	0,11	0,18
7 Vereniging Eigen Huis*	0,02	0,09	0,09	0,06	0,05
8 Consumentenvereniging	0,07	0,05	0,05	0,00	0,03
9 Televisieprogramma	0,05	0,04	0,05	0,03	0,00
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,04	0,01	0,02	0,00	0,05
11 Rechtskundig adviseur	0,06	0,08	0,09	0,05	0,08
12 Rechtsbijstandverzekering	0,18	0,27	0,25	0,17	0,23
13 Andere verzekering	0,03	0,02	0,05	0,04	0,03
14 Brancheorganisatie	0,01	0,03	0,03	0,01	0,03
15 Schuldhulpverleningsorg.*	0,05	0,02	0,01	0,07	0,00
16 Advocaat*	0,19	0,25	0,20	0,56	0,18
17 Notaris	0,05	0,04	0,07	0,06	0,08
18 Ombudsman	0,03	0,03	0,02	0,01	0,03
19 Politie	0,15	0,16	0,12	0,22	0,13
20 Kerkelijke organisatie	0,03	0,01	0,02	0,02	0,05
21 Politicus/politieke partij	0,03	0,02	0,05	0,00	0,05
Overige instanties	0,39	0,43	0,41	0,40	0,65

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

<sup>a</sup> Incl. geregistreerd partnerschap.

**Tabel 4 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar stedelijkheid (N=1.161)**

Stedelijkheid	Zeer sterk	Sterk	Matig	Weinig	Niet
N per groep	163	392	260	220	126
Totaal aantal contacten p.p.	1,94	2,25	2,18	2,16	1,94
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,07	0,07	0,10	0,03	0,05
2 Maatschappelijk werk*	0,09	0,14	0,07	0,09	0,06
3 Bureau voor Rechtshulp	0,09	0,10	0,06	0,11	0,13
4 Het Juridisch Loket	0,06	0,11	0,08	0,10	0,05
5 Wets- of rechtswinkel	0,12	0,08	0,09	0,06	0,03
6 Vakbond	0,19	0,19	0,16	0,19	0,19
7 Vereniging Eigen Huis	0,07	0,08	0,05	0,10	0,06
8 Consumentenvereniging	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05
9 Televisieprogramma	0,02	0,04	0,05	0,04	0,06
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,01	0,03	0,02	0,03	0,00
11 Rechtskundig adviseur	0,07	0,06	0,07	0,10	0,11
12 Rechtsbijstandverzekering	0,15	0,22	0,27	0,28	0,24
13 Andere verzekering	0,04	0,04	0,05	0,04	0,02
14 Brancheorganisatie	0,02	0,03	0,01	0,05	0,02
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,04	0,03	0,02	0,00	0,01
16 Advocaat	0,15	0,25	0,29	0,24	0,25
17 Notaris	0,06	0,07	0,06	0,06	0,04
18 Ombudsman	0,01	0,04	0,01	0,02	0,02
19 Politie	0,13	0,15	0,16	0,13	0,09
20 Kerkelijke organisatie	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02
21 Politicus/politieke partij	0,01	0,04	0,06	0,02	0,06
Overige instanties	0,47	0,40	0,45	0,40	0,39

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 5 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar opleiding (N=1.160)**

Opleiding <sup>a</sup>	Lager	LBO	MAVO	MBO	HAVO, VWO	HBO <sup>b</sup>	WO <sup>c</sup>
N per groep	18	156	92	416	103	246	129
Totaal aantal contacten p.p.*	2,50	2,35	2,32	2,19	1,91	1,99	2,00
1 Sociaal raadsman/-vrouw*	0,11	0,15	0,09	0,04	0,09	0,05	0,04
2 Maatschappelijk werk	0,17	0,12	0,11	0,13	0,05	0,08	0,04
3 Bureau voor Rechtshulp	0,06	0,10	0,15	0,11	0,10	0,07	0,05
4 Het Juridisch Loket	0,06	0,07	0,07	0,11	0,04	0,11	0,09
5 Wets- of rechtswinkel	0,00	0,09	0,14	0,08	0,08	0,07	0,09
6 Vakbond	0,33	0,26	0,20	0,20	0,15	0,15	0,12
7 Vereniging Eigen Huis	0,06	0,04	0,09	0,07	0,05	0,08	0,12
8 Consumentenvereniging	0,00	0,05	0,01	0,05	0,05	0,03	0,09
9 Televisieprogramma	0,06	0,03	0,05	0,05	0,03	0,05	0,02
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,00	0,03	0,01	0,02	0,00	0,02	0,02
11 Rechtskundig adviseur	0,11	0,04	0,11	0,09	0,11	0,06	0,06
12 Rechtsbijstandverzekering	0,17	0,25	0,24	0,23	0,24	0,25	0,20
13 Andere verzekering	0,17	0,02	0,04	0,05	0,05	0,03	0,02
14 Brancheorganisatie	0,00	0,03	0,07	0,03	0,01	0,02	0,02
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,00	0,01	0,01	0,03	0,00	0,02	0,04
16 Advocaat	0,28	0,28	0,39	0,24	0,24	0,20	0,16
17 Notaris	0,11	0,08	0,03	0,07	0,06	0,07	0,04
18 Ombudsman	0,00	0,03	0,01	0,03	0,02	0,02	0,03
19 Politie	0,28	0,20	0,11	0,15	0,15	0,10	0,09
20 Kerkelijke organisatie	0,06	0,01	0,00	0,02	0,01	0,04	0,00
21 Politicus/politieke partij*	0,06	0,04	0,04	0,04	0,06	0,02	0,04
Overige instanties	0,44	0,42	0,35	0,36	0,35	0,47	0,60

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

<sup>a</sup> Betreft hoogst genoten opleiding, al dan niet voltooid

<sup>b, c</sup> HBO en WO kandidaats/bachelor resp. WO doctoraal/master

**Tabel 6 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar huishoudinkomen (N=990)**

Bruto jaarinkomen huishouden, x 1.000 euro	< 9,5	9,5 tot 15	15 tot 20,5	20,5 tot 28,5	28,5 tot 34	34 tot 45	45 tot 56	56 tot 68	68 tot 91	91 of meer
N per groep	21	59	60	132	136	213	128	108	86	47
Totaal aantal contacten p.p.	2,57	2,64	2,27	2,18	2,15	2,10	2,11	2,00	1,91	1,83
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,00	0,12	0,15	0,11	0,06	0,06	0,02	0,05	0,05	0,11
2 Maatschappelijk werk*	0,29	0,29	0,07	0,11	0,12	0,08	0,10	0,06	0,01	0,00
3 Bureau voor Rechtshulp	0,14	0,10	0,08	0,11	0,07	0,10	0,17	0,02	0,06	0,04
4 Het Juridisch Loket	0,19	0,14	0,18	0,08	0,07	0,08	0,14	0,05	0,07	0,04
5 Wets- of rechtswinkel*	0,33	0,07	0,07	0,08	0,10	0,09	0,05	0,03	0,05	0,04
6 Vakbond*	0,00	0,12	0,17	0,13	0,30	0,25	0,14	0,19	0,12	0,15
7 Vereniging Eigen Huis*	0,10	0,03	0,00	0,03	0,07	0,05	0,11	0,08	0,12	0,19
8 Consumentenvereniging	0,10	0,03	0,07	0,04	0,03	0,05	0,03	0,02	0,03	0,09
9 Televisieprogramma	0,05	0,03	0,03	0,05	0,05	0,03	0,03	0,08	0,02	0,00
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,05	0,00	0,03	0,00	0,01	0,01	0,04	0,00	0,03	0,00
11 Rechtskundig adviseur	0,00	0,07	0,03	0,09	0,09	0,07	0,07	0,13	0,06	0,13
12 Rechtsbijstandverzekering	0,10	0,19	0,20	0,21	0,21	0,28	0,31	0,26	0,26	0,13
13 Andere verzekering	0,00	0,03	0,07	0,03	0,04	0,05	0,03	0,04	0,05	0,04
14 Brancheorganisatie	0,00	0,00	0,02	0,02	0,04	0,01	0,02	0,06	0,05	0,04
15 Schuldhulpverleningsorg.*	0,00	0,12	0,02	0,05	0,01	0,01	0,02	0,00	0,00	0,02
16 Advocaat	0,33	0,41	0,35	0,26	0,27	0,22	0,21	0,19	0,20	0,11
17 Notaris	0,05	0,03	0,02	0,04	0,06	0,04	0,05	0,10	0,05	0,13
18 Ombudsman	0,00	0,03	0,00	0,04	0,01	0,04	0,02	0,02	0,02	0,00
19 Politie*	0,29	0,27	0,18	0,20	0,11	0,14	0,08	0,10	0,13	0,02
20 Kerkelijke organisatie	0,00	0,00	0,07	0,02	0,01	0,03	0,02	0,00	0,02	0,00
21 Politicus/politieke partij*	0,10	0,07	0,08	0,07	0,01	0,00	0,02	0,06	0,01	0,11
Overige instanties	0,48	0,49	0,38	0,42	0,40	0,41	0,42	0,46	0,51	0,45

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 7 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar sociale groep (N=1.078)**

Sociale groep	Zelf- standig	Over- heid	Loondienst elders	Uitke- ring	Gepen- sioneerd
N per groep	72	117	621	124	130
Totaal aantal contacten p.p.*	2,15	1,98	2,09	2,59	2,02
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,03	0,09	0,06	0,09	0,03
2 Maatschappelijk werk*	0,15	0,19	0,07	0,21	0,05
3 Bureau voor Rechtshulp	0,10	0,08	0,10	0,10	0,04
4 Het Juridisch Loket	0,06	0,09	0,10	0,10	0,05
5 Wets- of rechtswinkel*	0,07	0,06	0,08	0,11	0,05
6 Vakbond	0,10	0,17	0,20	0,22	0,18
7 Vereniging Eigen Huis	0,14	0,07	0,08	0,04	0,08
8 Consumentenvereniging	0,04	0,03	0,05	0,06	0,02
9 Televisieprogramma	0,03	0,05	0,04	0,06	0,04
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03
11 Rechtskundig adviseur	0,11	0,05	0,08	0,10	0,08
12 Rechtsbijstandverzekering	0,21	0,22	0,24	0,19	0,28
13 Andere verzekering	0,06	0,05	0,03	0,02	0,08
14 Brancheorganisatie	0,10	0,01	0,03	0,01	0,02
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,01	0,03	0,02	0,05	0,01
16 Advocaat*	0,28	0,12	0,22	0,42	0,20
17 Notaris	0,06	0,09	0,06	0,06	0,05
18 Ombudsman	0,03	0,04	0,01	0,03	0,05
19 Politie	0,17	0,10	0,13	0,19	0,13
20 Kerkelijke organisatie	0,00	0,00	0,02	0,03	0,02
21 Politicus/politieke partij*	0,06	0,02	0,02	0,07	0,11
Overige instanties	0,38	0,41	0,42	0,44	0,42

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

*Intensiteit en aard van contacten met deskundige personen/organisaties van rechtshulpgebruikers naar specifieke kenmerken van probleem en respondent*

**Tabel 8 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar ernst van het probleem (N=1.161)**

In hoeverre hield het probleem de respondent bezig?	In het geheel niet	Een beetje	Redelijk	In flinke mate	Volledig
N per groep	11	181	321	468	180
Totaal aantal contacten p.p.*	2,09	1,76	1,94	2,17	2,81
1 Sociaal raadsman/-vrouw*	0,00	0,06	0,05	0,06	0,14
2 Maatschappelijk werk*	0,00	0,05	0,04	0,11	0,22
3 Bureau voor Rechtshulp	0,00	0,08	0,09	0,09	0,12
4 Het Juridisch Loket	0,09	0,07	0,09	0,08	0,13
5 Wets- of rechtswinkel*	0,27	0,05	0,08	0,06	0,15
6 Vakbond	0,18	0,15	0,18	0,20	0,18
7 Vereniging Eigen Huis	0,09	0,13	0,08	0,06	0,04
8 Consumentenvereniging	0,00	0,05	0,06	0,04	0,03
9 Televisieprogramma	0,00	0,04	0,04	0,04	0,03
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,00	0,03	0,02	0,02	0,01
11 Rechtskundig adviseur*	0,45	0,07	0,08	0,07	0,07
12 Rechtsbijstandverzekering	0,00	0,18	0,21	0,26	0,29
13 Andere verzekering*	0,45	0,04	0,04	0,03	0,04
14 Brancheorganisatie	0,00	0,03	0,03	0,01	0,06
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,00	0,01	0,01	0,03	0,04
16 Advocaat*	0,18	0,10	0,18	0,26	0,44
17 Notaris	0,09	0,05	0,04	0,07	0,09
18 Ombudsman	0,00	0,02	0,02	0,02	0,06
19 Politie	0,00	0,10	0,10	0,17	0,17
20 Kerkelijke organisatie	0,00	0,01	0,00	0,03	0,04
21 Politicus/politieke partij	0,00	0,06	0,03	0,04	0,03
Overige instanties	0,27	0,38	0,45	0,41	0,42

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 9 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar verwachte opbrengst (N=521)**

Verwachte opbrengst	25 of minder	26 tot 50	51 tot 100	101 tot 250	251 tot 500	501 tot 1000	1001 tot 2500	2501 tot 5000	5001 tot 10000	10001 tot 25000	25001 tot 50000	Meer dan 50000
N per groep	6	10	27	45	61	80	76	76	49	38	27	26
Totaal aantal contacten p.p.*	1,67	1,90	1,33	1,67	1,74	2,04	1,99	2,21	2,20	2,08	2,52	2,77
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,33	0,00	0,04	0,00	0,07	0,09	0,11	0,08	0,02	0,18	0,04	0,12
2 Maatschappelijk werk	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02	0,04	0,13	0,07	0,06	0,03	0,11	0,12
3 Bureau voor Rechtshulp	0,00	0,10	0,00	0,00	0,08	0,15	0,07	0,16	0,04	0,11	0,11	0,04
4 Het Juridisch Loket*	0,00	0,50	0,00	0,09	0,13	0,11	0,12	0,13	0,10	0,03	0,11	0,04
5 Wets- of rechtswinkel	0,00	0,20	0,04	0,07	0,03	0,11	0,07	0,13	0,02	0,08	0,07	0,00
6 Vakbond*	0,17	0,40	0,15	0,02	0,11	0,11	0,25	0,30	0,20	0,37	0,33	0,12
7 Vereniging Eigen Huis	0,00	0,00	0,19	0,18	0,07	0,10	0,08	0,04	0,14	0,08	0,11	0,04
8 Consumentenvereniging	0,00	0,10	0,11	0,09	0,07	0,06	0,08	0,03	0,02	0,05	0,00	0,00
9 Televisieprogramma	0,00	0,10	0,11	0,11	0,08	0,09	0,01	0,01	0,04	0,03	0,00	0,04
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer*	0,33	0,00	0,00	0,02	0,00	0,03	0,04	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00
11 Rechtskundig adviseur	0,00	0,00	0,04	0,18	0,05	0,05	0,08	0,09	0,16	0,11	0,22	0,15
12 Rechtsbijstandverzekering	0,00	0,00	0,19	0,24	0,31	0,31	0,17	0,33	0,43	0,18	0,33	0,31
13 Andere verzekering	0,00	0,00	0,04	0,04	0,07	0,06	0,09	0,03	0,08	0,05	0,11	0,00
14 Brancheorganisatie*	0,33	0,00	0,00	0,02	0,05	0,09	0,01	0,03	0,02	0,00	0,00	0,04
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,01	0,08	0,00	0,00	0,15
16 Advocaat*	0,00	0,00	0,04	0,13	0,15	0,19	0,24	0,26	0,35	0,32	0,52	0,77
17 Notaris	0,17	0,00	0,00	0,02	0,03	0,04	0,04	0,08	0,04	0,11	0,07	0,27
18 Ombudsman	0,00	0,00	0,04	0,04	0,00	0,01	0,04	0,05	0,02	0,03	0,00	0,00
19 Politie	0,00	0,00	0,07	0,02	0,13	0,04	0,08	0,05	0,02	0,00	0,00	0,15
20 Kerkelijke organisatie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,03	0,00	0,00	0,05	0,00	0,00
21 Politicus/politieke partij	0,00	0,00	0,00	0,07	0,00	0,04	0,00	0,03	0,00	0,05	0,00	0,00
Overige instanties	0,33	0,50	0,30	0,29	0,30	0,31	0,22	0,30	0,31	0,24	0,37	0,42

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 10 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar complexiteit van het probleem (N=989)**

Verwachte duur oplossingstraject	Minder dan 1 week	1 tot 2 weken	3 tot 4 weken	1 tot 2 maanden	3 tot 4 maanden	5 tot 6 maanden	7 tot 9 maanden	10 tot 12 maanden	Meer dan 1 jaar
N per groep	99	127	119	214	142	97	20	44	127
Totaal aantal contacten p.p.*	2,02	1,83	1,98	2,03	2,19	2,62	2,30	2,61	2,57
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,05	0,06	0,11	0,06	0,08	0,09	0,05	0,02	0,05
2 Maatschappelijk werk	0,14	0,05	0,05	0,08	0,06	0,18	0,05	0,16	0,10
3 Bureau voor Rechtshulp	0,10	0,10	0,17	0,08	0,11	0,09	0,10	0,11	0,09
4 Het Juridisch Loket	0,06	0,10	0,05	0,10	0,09	0,08	0,15	0,09	0,10
5 Wets- of rechtswinkel	0,09	0,07	0,06	0,08	0,09	0,08	0,10	0,07	0,09
6 Vakbond	0,08	0,24	0,19	0,21	0,19	0,18	0,15	0,16	0,17
7 Vereniging Eigen Huis*	0,07	0,02	0,06	0,10	0,13	0,09	0,05	0,11	0,09
8 Consumentenvereniging	0,05	0,09	0,07	0,06	0,02	0,02	0,05	0,05	0,04
9 Televisieprogramma*	0,09	0,06	0,10	0,03	0,01	0,00	0,00	0,02	0,06
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,01	0,01	0,03	0,04	0,02	0,00	0,00	0,05	0,02
11 Rechtskundig adviseur	0,05	0,08	0,04	0,09	0,09	0,09	0,00	0,09	0,10
12 Rechtsbijstandverzekering	0,20	0,24	0,21	0,19	0,26	0,36	0,30	0,36	0,27
13 Andere verzekering	0,11	0,05	0,04	0,03	0,02	0,04	0,00	0,09	0,02
14 Brancheorganisatie	0,02	0,02	0,03	0,02	0,06	0,02	0,05	0,02	0,02
15 Schuldhulpverleningsorg.*	0,03	0,00	0,01	0,01	0,01	0,04	0,00	0,07	0,08
16 Advocaat*	0,16	0,09	0,18	0,22	0,32	0,43	0,50	0,43	0,32
17 Notaris	0,07	0,06	0,06	0,07	0,06	0,07	0,10	0,05	0,07
18 Ombudsman	0,02	0,00	0,02	0,02	0,05	0,05	0,00	0,00	0,03
19 Politie*	0,13	0,09	0,13	0,09	0,05	0,12	0,10	0,18	0,27
20 Kerkelijke organisatie	0,01	0,02	0,00	0,02	0,01	0,06	0,00	0,02	0,00
21 Politicus/politieke partij*	0,03	0,01	0,05	0,04	0,00	0,08	0,15	0,09	0,05
Overige instanties	0,43	0,39	0,32	0,38	0,44	0,42	0,40	0,36	0,56

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.



**Tabel 11 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar rol respondent (N=1.161)**

Rol respondent	Eiser	Gedaagde
N per groep	823	338
Totaal aantal contacten p.p.	2,10	2,23
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,07	0,07
2 Maatschappelijk werk*	0,07	0,16
3 Bureau voor Rechtshulp	0,09	0,12
4 Het Juridisch Loket	0,09	0,10
5 Wets- of rechtswinkel	0,07	0,11
6 Vakbond	0,17	0,22
7 Vereniging Eigen Huis	0,08	0,05
8 Consumentenvereniging*	0,06	0,02
9 Televisieprogramma*	0,05	0,01
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,02	0,01
11 Rechtskundig adviseur	0,09	0,06
12 Rechtsbijstandverzekering	0,24	0,22
13 Andere verzekering*	0,05	0,01
14 Brancheorganisatie*	0,04	0,00
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,02	0,02
16 Advocaat*	0,20	0,34
17 Notaris	0,06	0,07
18 Ombudsman	0,02	0,03
19 Politie	0,13	0,17
20 Kerkelijke organisatie	0,01	0,03
21 Politicus/politieke partij	0,04	0,04
Overige instanties	0,44	0,37

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 12 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar aard andere partij (N=1.161)**

Aard andere partij	Burger	Bedrijf / organisatie	Overheid	Onbekend
N per groep	275	581	144	161
Totaal aantal contacten p.p.*	2,49	2,00	1,92	2,25
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,07	0,07	0,06	0,06
2 Maatschappelijk werk*	0,17	0,06	0,08	0,12
3 Bureau voor Rechtshulp	0,09	0,10	0,05	0,11
4 Het Juridisch Loket	0,11	0,08	0,08	0,10
5 Wets- of rechtswinkel	0,07	0,08	0,03	0,13
6 Vakbond*	0,04	0,30	0,11	0,07
7 Vereniging Eigen Huis*	0,09	0,04	0,23	0,05
8 Consumentenvereniging*	0,01	0,07	0,04	0,02
9 Televisieprogramma	0,01	0,05	0,05	0,04
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,03	0,02	0,01	0,00
11 Rechtskundig adviseur	0,07	0,07	0,11	0,09
12 Rechtsbijstandverzekering*	0,17	0,28	0,14	0,24
13 Andere verzekering	0,03	0,05	0,01	0,04
14 Brancheorganisatie*	0,00	0,04	0,00	0,03
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,02	0,03	0,01	0,01
16 Advocaat*	0,36	0,20	0,17	0,26
17 Notaris*	0,17	0,02	0,01	0,09
18 Ombudsman*	0,00	0,02	0,07	0,04
19 Politie*	0,40	0,02	0,03	0,22
20 Kerkelijke organisatie	0,03	0,01	0,02	0,01
21 Politicus/politieke partij*	0,05	0,01	0,12	0,04
Overige instanties	0,47	0,36	0,50	0,46

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 13 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar bezit gezinspolis rechtsbijstandverzekering (N=1.161)**

In bezit gezinspolis	Nee	Ja
N per groep	451	710
Totaal aantal contacten p.p.	2,04	2,20
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,08	0,06
2 Maatschappelijk werk*	0,14	0,07
3 Bureau voor Rechtshulp	0,08	0,10
4 Het Juridisch Loket	0,11	0,08
5 Wets- of rechtswinkel	0,10	0,07
6 Vakbond	0,18	0,19
7 Vereniging Eigen Huis*	0,03	0,10
8 Consumentenvereniging	0,06	0,04
9 Televisieprogramma	0,05	0,04
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,02	0,02
11 Rechtskundig adviseur	0,09	0,07
12 Rechtsbijstandverzekering*	0,05	0,35
13 Andere verzekering	0,04	0,04
14 Brancheorganisatie	0,03	0,03
15 Schuldhulpverleningsorg.*	0,04	0,01
16 Advocaat	0,28	0,22
17 Notaris	0,06	0,07
18 Ombudsman	0,02	0,02
19 Politie	0,12	0,15
20 Kerkelijke organisatie	0,02	0,02
21 Politicus/politieke partij	0,04	0,04
Overige instanties	0,42	0,42

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

**Tabel 14 Intensiteit rechtshulpgebruik, naar lidmaatschap vakbond (N=1.161)**

Lidmaatschap vakbond	Probleem op-met werk		Ander type probleem	
	Lid	Geen lid	Lid	Geen lid
N per groep	137	206	249	569
Totaal aantal contacten p.p.	2,12	2,13	2,26	2,10
1 Sociaal raadsman/-vrouw	0,09	0,08	0,07	0,06
2 Maatschappelijk werk	0,10	0,14	0,10	0,08
3 Bureau voor Rechtshulp*	0,12	0,18	0,08	0,06
4 Het Juridisch Loket	0,09	0,10	0,11	0,08
5 Wets- of rechtswinkel*	0,04	0,13	0,09	0,07
6 Vakbond*	0,86	0,22	0,13	0,03
7 Vereniging Eigen Huis*	0,01	0,00	0,12	0,09
8 Consumentenvereniging*	0,01	0,00	0,04	0,07
9 Televisieprogramma*	0,00	0,00	0,04	0,07
10 Tel. helpdesk ConsuWijzer	0,02	0,01	0,02	0,02
11 Rechtskundig adviseur	0,04	0,04	0,08	0,10
12 Rechtsbijstandverzekering*	0,16	0,35	0,21	0,22
13 Andere verzekering	0,02	0,01	0,06	0,04
14 Brancheorganisatie	0,01	0,02	0,04	0,03
15 Schuldhulpverleningsorg.	0,00	0,03	0,01	0,03
16 Advocaat*	0,11	0,34	0,24	0,24
17 Notaris*	0,04	0,00	0,10	0,07
18 Ombudsman*	0,01	0,01	0,05	0,02
19 Politie*	0,01	0,02	0,18	0,19
20 Kerkelijke organisatie	0,01	0,01	0,02	0,02
21 Politicus/politieke partij*	0,01	0,00	0,06	0,05
Overige instanties	0,34	0,39	0,37	0,47

\* Significant verschil tussen de groepen op 0,05 niveau.

## Bijlage 5 Tabellen bij hoofdstuk 4

### *Start officiële procedure en specifieke kenmerken van probleem en respondent*

**Tabel 1 Problemen waarvoor een officiële procedure is gestart, naar specifieke kenmerken van probleem en respondent**

	Aantal problemen waarin actie is ondernomen	Waarvan officiële procedure gestart	
		aantal	in %
<i>Ernst, totaal</i>	1.859	252	13,6
In het geheel niet	34	7	20,6
Een beetje	442	50	11,3
Redelijk	536	68	12,7
In flinke mate	657	79	12,0
Volledig in beslag genomen	190	48	25,3 <sup>+</sup>
<i>Verwachte opbrengst, totaal</i>	849	140	16,5
25 of minder	28	5	17,9
26 tot 50	32	6	18,8
51 tot 100	73	12	16,4
101 tot 250	117	16	13,7
251 tot 500	115	11	9,6
501 tot 1.000	115	20	17,4
1.001 tot 2.500	119	24	20,2
2.501 tot 5.000	98	12	12,2
5.001 tot 10.000	49	10	20,4
10.001 tot 25.000	43	8	18,6
25.001 tot 50.000	36	10	27,8
Meer dan 50.000	24	6	25,0
<i>Complexiteit, totaal</i>	1.622	223	13,7
Minder dan 1 week	274	9	3,3 <sup>-</sup>
1 tot 2 weken	278	12	4,3 <sup>-</sup>
3 tot 4 weken	239	16	6,7 <sup>-</sup>
1 tot 2 maanden	313	50	16,0
3 tot 4 maanden	194	41	21,1 <sup>+</sup>
5 tot 6 maanden	114	35	30,7 <sup>+</sup>
7 tot 9 maanden	27	10	37,0 <sup>+</sup>
10 tot 12 maanden	53	16	30,2 <sup>+</sup>
Meer dan 1 jaar	130	34	26,2 <sup>+</sup>
<i>Eiser/gedaagde, totaal</i>	1.859	252	13,6
Eiser	1.403	181	12,9
Gedaagde	456	71	15,6
<i>Aard andere partij, totaal</i>	1.859	252	13,6
Burger	340	46	13,5
Bedrijf / organisatie	1.082	85	7,9 <sup>-</sup>
Overheid	236	93	39,4 <sup>+</sup>
Onbekend	201	28	13,9
<i>In bezit gezinspolis, totaal</i>	1.859	252	13,6
Nee	823	93	11,3
Ja	1.036	159	15,3
<i>Lidmaatschap vakbond, totaal</i>	1.859	252	13,6
Probleem op/met werk, lid	155	15	9,7
Probleem op/met werk, geen lid	343	37	10,8
Ander type probleem, lid	393	67	17,0
Ander type probleem, geen lid	968	133	13,7

<sup>+/-</sup> Geeft aan dat het percentage significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom. Volgens een Chi-kwadraat toets is er op het 0,05 niveau een significant verband tussen de afloop en de ernst van het probleem en zijn de gecorrigeerde residuen in de aangegeven gevallen > +/- 2.

*Afloop en specifieke kenmerken van probleem en respondent*

**Tabel 2 Afloop, naar specifieke kenmerken van probleem en respondent**

	Overeen- stemming %	Beslissing als eindpunt	Geen resultaat			Totaal aantal
			laten	slikken	totaal	
<i>Ernst, totaal</i>	53,0	6,6	6,2	34,2	40,4	1.982
In het geheel niet	59,0	5,1	12,8	23,1	35,9	39
Een beetje	55,3	7,1	8,1	29,5	37,6	481
Redelijk	55,5	5,1	6,1	33,3	39,4	571
In flinke mate	50,8	5,3	6,0	37,9	43,9	699
Volledig in beslag genomen	46,9	14,6 <sup>+</sup>	1,0 <sup>-</sup>	37,5	38,5	192
<i>Verwachte opbrengst, totaal<sup>a</sup></i>	60,2	8,6		31,2		849
25 of minder	64,3	10,7		25,0		28
26 tot 50	65,6	6,3		28,1		32
51 tot 100	68,5	5,5		26,0		73
101 tot 250	61,5	9,4		29,1		117
251 tot 500	52,2	7,8		40,0		115
501 tot 1.000	58,3	9,6		32,2		115
1.001 tot 2.500	60,5	7,6		31,9		119
2.501 tot 5.000	55,1	7,1		37,8		98
5.001 tot 10.000	75,5	10,2		14,3		49
10.001 tot 25.000	51,2	9,3		39,5		43
25.001 tot 50.000	66,7	11,1		22,2		36
Meer dan 50.000	58,3	16,7		25,0		24
<i>Complexiteit, totaal<sup>a</sup></i>	58,5	7,0		34,5		1.622
Minder dan 1 week	52,9	2,2 <sup>-</sup>		44,9 <sup>+</sup>		274
1 tot 2 weken	65,8	0,4 <sup>-</sup>		33,8		278
3 tot 4 weken	59,8	2,5 <sup>-</sup>		37,7		239
1 tot 2 maanden	60,4	8,0		31,6		313
3 tot 4 maanden	58,2	11,9 <sup>+</sup>		29,9		194
5 tot 6 maanden	53,5	16,7 <sup>+</sup>		29,8		114
7 tot 9 maanden	48,1	25,9 <sup>+</sup>		25,9		27
10 tot 12 maanden	66,0	17,0 <sup>+</sup>		17,0 <sup>-</sup>		53
Meer dan 1 jaar	51,5	13,1 <sup>+</sup>		35,4		130
<i>Eiser/gedaagde, totaal</i>	53,0	6,6	6,2	34,2	40,4	1.982
Eiser	54,9	6,2	4,9	33,9	38,8	1.476
Gedaagde	47,4	7,5	9,9 <sup>+</sup>	35,2	45,1	506
<i>Aard andere partij, totaal</i>	53,0	6,6	6,2	34,2	40,4	1.982
Burger	46,7	7,3	7,6	38,3	45,9	368
Bedrijf / organisatie	56,5	3,6 <sup>-</sup>	5,7	34,1	39,9	1.148
Overheid	50,0	19,9 <sup>+</sup>	4,1	26,0 <sup>-</sup>	30,1 <sup>-</sup>	246
Onbekend	48,6	5,9	8,6	36,8	45,5	220
<i>In bezit gezinspolis, totaal</i>	53,0	6,6	6,2	34,2	40,4	1.982
Nee	52,7	5,4	7,5	34,4	41,9	890
Ja	53,3	7,5	5,1	34,1	39,2	1.092
<i>Lidmaatschap vakbond, totaal</i>	53,0	6,6	6,2	34,2	40,4	1.982
Probleem op/met werk, lid	49,4	4,8	7,7	38,1	45,8	168
Probleem op/met werk, geen lid	50,0	4,0	7,8	38,2	46,0	372
Ander type probleem, lid	55,8	10,1 <sup>+</sup>	3,4 <sup>-</sup>	30,7	34,2	407
Ander type probleem, geen lid	53,6	6,4	6,5	33,5	40,0	1.035

<sup>+/-</sup> Geeft aan dat het percentage significant hoger/lager is dan het gemiddelde van de kolom. Volgens een Chi-kwadraat toets is er op het 0,05 niveau een significant verband tussen de afloop en de ernst van het probleem en zijn de gecorrigeerde residuen in de aangegeven gevallen > +/- 2.

<sup>a</sup> Aan de passieven is niet gevraagd naar de verwachte opbrengst en de verwachte oplossingsduur van het probleem. Daarom is bij deze kenmerken alleen ten aanzien van de actieven de verdeling van de afloop bekend en blijft de kolom 'laten' leeg.

## Bijlage 6 Multivariate analyse

### *Inleiding*

In de hoofdstukken 2, 3 en 4 wordt onderzocht wat de samenhang is tussen enerzijds de kans op juridische problemen en de keuze van de oplossingsstrategie en anderzijds diverse algemene en specifieke kenmerken van het probleem en de respondent. Daarbij wordt in eerste instantie steeds elk kenmerk afzonderlijk tegen het licht gehouden. Het doel van een multivariate analyse is om een totaalbeeld te krijgen van de invloed van de verschillende factoren.

Gezien de aard van de data wordt veelal gebruik gemaakt van logistische regressie. Logistische regressie is een niet-lineaire statistische techniek, die een binaire afhankelijke variabele voorspelt uit een set onafhankelijke variabelen. Als afhankelijke 0-1-variabele is achtereenvolgens onderzocht of:

- men te maken krijgt met (een of meer) juridische problemen;
- men passief blijft of actie onderneemt;
- men het probleem aanpakt als doe-het-zelver of als rechtshulpgebruiker;
- men op enig moment stopt met actie of doorzet;
- het geschil wordt beëindigd met een beslissing in een procedure of met overeenstemming.

Het optimale model (het model met louter variabelen met een significante invloed) is gevonden met behulp van de backward stepwise routine van SPSS. De tabellen in deze bijlage geven de samenstelling van het optimale model en de met de opgenomen onafhankelijke variabelen gezamenlijk verklaarde variantie. De variabelen verklaren elk afzonderlijk ook een deel, wat in zekere zin het belang in de verklaring aanduidt ten opzichte van andere variabelen.<sup>99</sup>

In alle regressieanalyses zijn de effecten van elk van de verschillende deelcategorieën van iedere onafhankelijke variabele geschat. Dit wil zeggen dat de invloed van bijvoorbeeld opleiding bestaat uit deelschattingen voor elk van de verschillende opleidingsniveaus ten opzichte van de referentiecategorie ('lager onderwijs'). De regressiecoëfficiënten van de referentiecategorie zijn in de constante begrepen. De kans op de gebeurtenis wordt voorspeld als

$$1 / (1 + e^{-Z})$$

met  $z = \text{constante} + \text{regressie-coëfficiënt variabele 1} \times \text{waarde variabele 1} + \text{regressie-coëfficiënt variabele 2} \times \text{waarde variabele 2} + \dots$

Door middel van de Expected B ofwel de odds ratio kan worden weergegeven welke invloed elke categorie binnen een opgenomen variabele op de afhankelijke variabele heeft. De odds is gedefinieerd als  $P(\text{event})/P(\text{no event})$ . De odds ratio is de factor waarmee de odds verandert, zodra de waarde van een variabele (bij opleiding bijvoorbeeld 'lbo' of 'mavo') verandert ten opzichte van de gekozen referentiecategorie ('lager onderwijs'). Indien de odds ratio lager is dan 1, wordt de kans op de event kleiner; is de odds ratio hoger dan 1, dan wordt de kans op de event groter.

Behalve naar de eerder genoemde 0-1 variabelen is in de multivariate analyse ook gekeken naar twee andere afhankelijke variabelen, te weten:

- het aantal ondervonden problemen; en
- het aantal rechtshulpverleners waarmee rechtshulpgebruikers contact hebben gezocht.

<sup>99</sup> De verklaarde variantie per variabele (toename Nagelkerke  $R^2$  in de rechterkolom van de tabellen) is verkregen door het verschil te nemen tussen de verklaarde variantie van het totale model en de verklaarde variantie van dat model na weglating van de betrokken variabele.

Deze afhankelijke variabelen vertegenwoordigen een natuurlijk aantal empirische gebeurtenissen en vergen daarom een ander type analyse: Poisson regressie. Uit de analyse resulteren eveneens een regressiecoëfficiënt en een odds ratio voor elke categorie binnen een onafhankelijke variabele. Omdat SPSS hiervoor geen backward stepwise optie heeft, is handmatig gezocht naar het optimale model. Begonnen is met het analyseren van een ‘vol model’, waarna variabelen die geen significante invloed hebben zijn verwijderd. Vervolgens is bezien of dit beperktere model weer kon worden uitgebreid met de variabelen die in het volle model insignificant bleken. In dit proces zijn verschillende combinaties van variabelen getoetst totdat het model met de maximale hoeveelheid significante effecten is verkregen.

In alle analyses zijn de ontbrekende waarnemingen van de onafhankelijke variabelen in aparte categorieën ‘weet niet / wil niet zeggen’ meegenomen. Dit is gedaan uit oogpunt van betrouwbaarheid, want door de ontbrekende waarnemingen apart mee te nemen wordt de N van de totale analyse zo groot mogelijk gehouden. In de regressietabellen in deze bijlage zijn de regressiecoëfficiënten en odds ratio’s van de categorieën van ontbrekende waarnemingen niet weergegeven, omdat ze in een grote meerderheid van de gevallen geen significante effecten opleveren.<sup>100</sup>

Ten slotte moet worden opgemerkt dat sommige onafhankelijke variabelen, in het bijzonder inkomen en verwachte opbrengst, fijnmazig zijn in die zin dat ze bestaan uit een groot aantal deelcategorieën. Hierdoor is ook het aantal waarnemingen in de referentiecategorie beperkt. Dit speelt vooral een rol bij de resultaten op basis van de probleemoplossingsenquête. We hebben daarom controles uitgevoerd aan de hand van alternatieve, grovere klasse-indelingen voor inkomen en verwachte opbrengst, bestaande uit vier categorieën (laag, midden, hoog en onbekend). De resultaten blijken overal stabiel. Voor de analyses op basis van de probleemoplossingsenquête (tabel 3 en volgende) is de grove inkomensvariabele gebruikt.

<sup>100</sup> Incidentele significante (doch beperkte) effecten op de afhankelijke variabelen zijn afkomstig van de onbekend-categorieën binnen de variabelen inkomen, sociale groep en burgerlijke staat. We merken verder nog op dat binnen de variabele sociale groep afzonderlijke categorieën ‘huisvrouw’ en ‘student’ zijn meegenomen. De resultaten daarvan zijn niet afzonderlijk gerapporteerd, omdat het om zeer kleine aantallen gaat.

*Incidentie en frequentie van problemen*

**Tabel 1 Logistische regressie met de kans op een juridisch probleem als afhankelijke variabele (N=5.151)**

Opgenomen variabelen <sup>a</sup>	Regressie-coëfficiënt	Odds ratio	Toename Nagelkerke R <sup>2</sup>
<i>Leeftijd</i>			
18-24 (referentie)		1	0,013
25-34	0,63	1,87	
35-44	0,61	1,84	
45-54	0,42	1,53	
55-64	0,14	1,15	
65+	-0,49	0,61	
<i>Burgerlijke staat</i>			
Ongehuwd (referentie)		1	0,006
Ongehuwd samenwonend	-0,06	0,94	
Gehuwd	-0,18	0,84	
Gescheiden	0,42	1,52	
Weduw(naar)staat	-0,25	0,78	
<i>Opleiding</i>			
Lager (referentie)		1	0,023
LBO	0,36	1,43	
MAVO	0,79	2,21	
MBO	0,80	2,23	
HAVO, VWO	0,86	2,36	
HBO, WO kandidaats/bachelor	1,21	3,35	
WO doctoraal/master	1,34	3,84	
<i>Inkomen huishouden<sup>b</sup></i>			
Laag (referentie)		1	0,003
Midden	-0,01	0,99	
Hoog	-0,01	0,99	
<i>Sociale groep</i>			
Zelfstandige (referentie)		1	0,009
Werkzaam bij de overheid	-0,52	0,60	
Elders werkzaam in loondienst	-0,34	0,71	
Uitkeringsgerechtigd	0,38	1,47	
Gepensioneerd	-0,01	0,99	
<i>Afgelopen vijf jaar werk gehad</i>			
Niet (referentie)		1	
Wel	0,49	1,63	0,006
<i>Afgelopen vijf jaar o.g. gehad</i>			
Niet (referentie)		1	
Wel	0,44	1,56	0,006
<i>Afgelopen vijf jaar o.g. verhuurd</i>			
Niet (referentie)		1	
Wel	-0,27	0,76	0,002
<i>Afgelopen vijf jaar o.g. gehuurd</i>			
Niet (referentie)		1	
Wel	0,35	1,42	0,004
Constante	-0,97	0,38	
Totaal			0,153

<sup>a</sup> Geen significante effecten voor geslacht, stedelijkheid en de baselinevariabele kinderen gehad.

<sup>b</sup> De fijnmazige variabele inkomen (met 10 categorieën) bleek (net) niet significant.

**Tabel 2 Poisson regressie voor de frequentie van juridische problemen (N=5.151)**

Opgenomen variabelen <sup>a</sup>	Regressie-coëfficiënt (B)	Exp(B) <sup>b</sup>	Wald $\chi^2$ (modelfit)
<i>Leeftijd</i>			171,064
18-24 (referentie)		1	
25-34	0,30	1,35	
35-44	0,24	1,27	
45-54	0,23	1,25	
55-64	-0,06	0,94	
65+	-0,50	0,60	
<i>Burgerlijke staat</i>			125,327
Ongehuwd (referentie)		1	
Ongehuwd samenwonend	-0,01	0,99	
Gehuwd	-0,10	0,91	
Gescheiden	0,32	1,38	
Weduw(naar)staat	-0,30	0,97	
<i>Opleiding</i>			203,241
Lager (referentie)		1	
LBO	0,42	1,52	
MAVO	0,60	1,82	
MBO	0,68	1,98	
HAVO, VWO	0,75	2,13	
HBO, WO kandidaats/bachelor	0,81	2,25	
WO doctoraal/master	0,90	2,46	
<i>Inkomen huishouden</i>			43,031
Minder dan 9.500 (referentie)		1	
9.500 tot 15.000	0,17	1,18	
15.000 tot 20.500	-0,01	0,99	
20.500 tot 28.500	0,10	1,01	
28.500 tot 34.000	0,02	1,02	
34.000 tot 45.000	-0,02	0,98	
45.000 tot 56.000	-0,06	0,95	
56.000 tot 68.000	-0,07	0,94	
68.000 tot 91.000	-0,01	0,99	
91.000 of meer	0,05	1,25	
<i>Stedelijkheid</i>			13,023
Zeer sterk (referentie)		1	
Sterk	0,07	1,07	
Matig	-0,03	0,97	
Weinig	0,14	1,01	
Niet	0,02	1,02	
<i>Sociale groep</i>			141,930
Zelfstandige (referentie)		1	
Werkzaam bij de overheid	-0,26	0,78	
Elders werkzaam in loondienst	-0,23	0,79	
Uitkeringsgerechtigd	0,23	1,25	
Gepensioneerd	-0,05	0,95	
<i>Afgelopen vijf jaar werk gehad</i>			66,355
Niet (referentie)		1	
Wel	0,30	1,35	
<i>Afgelopen vijf jaar onroerend goed gehad</i>			84,638
Niet (referentie)		1	
Wel	0,26	1,30	
<i>Afgelopen vijf jaar o.g. gehuurd</i>			137,674
Niet (referentie)		1	
Wel	0,29	1,34	
Constante	-0,46	0,63	
Totaal			11,272

<sup>a</sup> Geen significante effecten voor geslacht, kinderen gehad en onroerend goed verhuurd.

<sup>b</sup> De factor die het aantal problemen aangeeft in verhouding tot de referentiecategorie.



*Keuze voor een actieve of passieve opstelling bij de aanpak van het probleem*

**Tabel 3 Logistische regressieanalyse met de kans op passiviteit als afhankelijke variabele (N=2.229)**

Opgenomen variabelen <sup>a</sup>	Regressie-coëfficiënt	Odds ratio	Toename Nagelkerke R <sup>2</sup>
<i>Leeftijd</i>			0,013
18-24 (referentie)		1	
25-34	-0,45	0,64	
35-44	-1,02	0,36	
45-54	-0,75	0,47	
55-64	-0,50	0,61	
65+	-0,33	0,72	
<i>Ernst van het probleem</i>			0,027
Geheel niet (referentie)		1	
Een beetje	-0,44	0,65	
Redelijk	-0,75	0,47	
In flinke mate	-0,85	0,43	
Volledig in beslag genomen	-2,82	0,06	
<i>Verwachte opbrengst<sup>b</sup></i>			0,075
25 of minder (referentie)		1	
26-50	-0,52	0,60	
51-100	-1,64	0,19	
101-250	-2,32	0,10	
251-500	-1,92	0,15	
501-1.000	-2,15	0,12	
1.001-2.500	-3,32	0,04	
2.501-5.000	-3,13	0,04	
5.001-10.000	-2,53	0,08	
<i>Eiser of gedaagde</i>			0,000
Eiser (referentie)		1	
Gedaagde	0,82	2,28	
<i>Bezit gezinspolis</i>			0,005
Nee (referentie)		1	
Ja	-0,37	0,69	
Constante	-0,28	0,76	
Totaal			0,148

<sup>a</sup> De variabelen probleemtype, geslacht, burgerlijke staat, stedelijkheid, inkomen, opleiding, sociale groep, aard andere partij en vakbondslidmaatschap bleken niet significant. Verwachte tijdsduur is niet aan de passieven gevraagd.

<sup>b</sup> Onder de passieven kwamen geen waarden voor boven de 10.000.

*Keuze voor doe-het-zelven of rechtshulpgebruik*

**Tabel 4 Logistische regressieanalyse met de kans op doe-het-zelven als afhankelijke variabele (N=2.096)**

Opgenomen variabelen <sup>a</sup>	Regressie-coëfficiënt	Odds ratio	Toename Nagelkerke R <sup>2</sup>
<i>Type probleem</i>			0,015
1 Op/met werk (referentie)		1	
2 Bezit onroerend goed	-0,42	0,66	
3 Verhuren onroerend goed	-0,01	0,99	
4 Huren woonruimte e.d.	0,23	1,25	
5 Aanschaf product/dienst	0,33	1,38	
6 Geld	0,04	1,04	
7 Relatie en familie	-0,83	0,44	
8 Kinderen onder 18	-0,53	0,59	
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	-1,19	0,30	
10 Overig (discrim., laster e.d.)	-0,79	0,45	

<i>Burgerlijke staat</i>			0,006
Ongehuwd (referentie)		1	
Ongehuwd samenwonend	-0,44	0,64	
Gehuwd	-0,11	0,89	
Weduw(naar)staat	-0,48	0,62	
Gescheiden	-0,68	0,51	
<i>Stedelijkheid</i>			0,007
Zeer sterk (referentie)		1	
Sterk	-0,44	0,64	
Matig	-0,33	0,72	
Weinig	-0,25	0,78	
Niet	-0,56	0,57	
<i>Sociale groep</i>			0,005
Zelfstandige (referentie)		1	
Werkzaam bij de overheid	0,06	1,06	
Elders werkzaam in loondienst	0,37	1,45	
Uitkeringsgerechtigd	0,03	1,03	
Gepensioneerd	0,62	1,86	
<i>Ernst van het probleem</i>			0,037
Geheel niet (referentie)		1	
Een beetje	-0,10	0,91	
Redelijk	-0,71	0,49	
In flinke mate	-0,95	0,39	
Volledig in beslag genomen	-1,78	0,17	
<i>Verwachte opbrengst</i>			0,026
25 of minder (referentie)		1	
26-50	-0,19	0,83	
51-100	-0,44	0,65	
101-250	-0,40	0,67	
251-500	-1,12	0,33	
501-1.000	-1,61	0,20	
1.001-2.500	-0,95	0,39	
2.501-5.000	-1,52	0,22	
5.001-10.000	-1,59	0,20	
10.001-25.000	-1,46	0,23	
25.001-50.000	-1,12	0,32	
Meer dan 50.000	-2,13	0,12	
<i>Complexiteit van het probleem</i>			0,034
Minder dan 1 week (referentie)		1	
1-2 weken	-0,50	0,61	
3-4 weken	-0,43	0,65	
1-2 maanden	-0,97	0,38	
3-4 maanden	-1,05	0,35	
5-6 maanden	-1,40	0,25	
7-9 maanden	-1,69	0,19	
10-12 maanden	-0,89	0,41	
Meer dan 1 jaar	-1,39	0,25	
<i>Eiser of gedaagde</i>			0,001
Eiser (referentie)		1	
Gedaagde	-0,24	0,91	
<i>Aard andere partij</i>			0,010
Particulier (referentie)		1	
Bedrijf / organisatie	0,46	1,58	
Overheid	0,63	1,89	
Anders	-0,10	0,91	
<i>Bezit gezinspolis</i>			0,005
Nee (referentie)		1	
Ja	-0,36	0,70	
<i>Lidmaatschap vakbond</i>			0,014
Anders (referentie)		1	

Lid, werkprobleem	-1,16	0,31
Constante	2,38	10,83
Totaal		0,306

<sup>a</sup> De variabelen geslacht, inkomen, opleiding en civiel/bestuursrechtelijk probleem bleken niet significant.

### *Intensiteit rechtshulpgebruik*

**Tabel 5 Poisson regressieanalyse met het aantal geraadpleegde deskundigen als afhankelijke variabele (N=1.159)**

Opgenomen variabelen <sup>a</sup>	Regressie-coëfficiënt (B)	Exp(B) <sup>b</sup>	Wald $\chi^2$ modelfit <sup>c</sup>
<i>Inkomen</i>			9,18
Laag		1	
Midden	-0,16	0,86	
Hoog	-0,20	0,82	
<i>Ernst van het probleem</i>			40,20
Geheel niet (referentie)		1	
Een beetje	-0,29	0,75	
Redelijk	-0,19	0,83	
In flinke mate	-0,12	0,88	
Volledig in beslag genomen	0,12	1,13	
<i>Complexiteit van het probleem</i>			30,83
Minder dan 1 week (referentie)		1	
1-2 weken	-0,11	0,90	
3-4 weken	-0,05	0,95	
1-2 maanden	0,02	1,02	
3-4 maanden	0,06	1,06	
5-6 maanden	0,22	1,24	
7-9 maanden	0,08	1,08	
10-12 maanden	0,17	1,18	
Meer dan 1 jaar	0,17	1,19	
<i>Aard andere partij</i>			14,05
Particulier (referentie)		1	
Bedrijf / organisatie	-0,16	0,85	
Overheid	-0,22	0,80	
Anders	-0,08	0,92	
<i>Gezinspolis</i>			4,07
Nee (referentie)		1	
Ja	0,09	1,09	
Constante	1,06	2,88	
Totaal			262,25

<sup>a</sup> Geen significante effecten voor geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, sociale groep, stedelijkheid, opleiding, eiser/gedaagde en vakbondslidmaatschap.

<sup>b</sup> De factor die het aantal problemen aangeeft in verhouding tot de referentiecategorie.

*Stoppen of doorzetten*

**Tabel 6 Logistische regressieanalyse met de kans op stoppen (versus doorzetten) als afhankelijke variabele (N=1.856)**

Opgenomen variabelen <sup>a</sup>	Regressie-coëfficiënt	Odds ratio	Toename Nagelkerke R <sup>2</sup>
<i>Rechtshulpgebruik</i>			0,004
Ja (referentie)		1	
Nee, doe-het-zelver	-0,26	0,77	
<i>Type probleem</i>			0,016
1 Op/met werk (referentie)		1	
2 Bezit onroerend goed	-0,03	0,97	
3 Verhuren onroerend goed	-0,94	0,39	
4 Huren woonruimte e.d.	-0,65	0,52	
5 Aanschaf product/dienst	-0,40	0,67	
6 Geld	-0,08	0,92	
7 Relatie en familie	-0,36	0,70	
8 Kinderen onder 18	0,12	1,13	
9 Gezondheid (werk, ongeluk)	0,34	1,40	
10 Overig (discrim., laster e.d.)	0,50	1,65	
<i>Civiel / bestuur</i>			0,007
Civielrechtelijk (referentie)		1	
Bestuursrechtelijk	-0,56	0,57	
<i>Inkomen</i>			0,007
Laag (referentie)		1	
Midden	-0,54	0,58	
Hoog	-0,52	0,59	
<i>Verwachte opbrengst</i>			0,017
25 of minder (referentie)		1	
26-50	0,12	1,13	
51-100	0,12	1,13	
101-250	0,18	1,20	
251-500	0,63	1,88	
501-1.000	0,26	1,30	
1.001-2.500	0,21	1,23	
2.501-5.000	0,41	1,51	
5.001-10.000	-0,77	0,46	
10.001-25.000	0,45	1,56	
25.001-50.000	-0,39	0,68	
Meer dan 50.000	-0,31	0,73	
<i>Complexiteit van het probleem</i>			0,024
Minder dan 1 week (referentie)		1	
1-2 weken	-0,48	0,62	
3-4 weken	-0,31	0,73	
1-2 maanden	-0,55	0,57	
3-4 maanden	-0,62	0,54	
5-6 maanden	-0,68	0,51	
7-9 maanden	-0,89	0,41	
10-12 maanden	-1,45	0,24	
Meer dan 1 jaar	-0,46	0,63	
Constante	0,25	1,28	
Totaal			0,090

<sup>a</sup> De variabelen geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, stedelijkheid, opleiding, ernst, eiser/gedaagde, aard andere partij, bezit gezinsspolis en lidmaatschap vakbond bleken niet significant

*Bij doorzetten: aansturen op een beslissing in een officiële procedure of op overeenstemming*

**Tabel 7 Logistische regressieanalyse met de kans op een beslissing (versus overeenstemming) als afhankelijke variabele (N=1.179)**

Opgenomen variabelen <sup>a</sup>	Regressie-coëfficiënt	Odds ratio	Toename Nagelkerke R <sup>2</sup>
<i>Rechtshulpgebruik</i>			0,035
Ja (referentie)		1	
Nee, doe-het-zelver	-1,19	0,31	
<i>Civiel / bestuur</i>			0,006
Civielrechtelijk (referentie)		1	
Bestuursrechtelijk	-0,83	0,44	
<i>Leeftijd</i>			0,017
18-24 (referentie)		1	
25-34	0,51	1,67	
35-44	0,52	1,68	
45-54	1,11	3,03	
55-64	0,78	2,17	
65+	1,43	4,18	
<i>Ernst van het probleem</i>			0,017
Geheel niet (referentie)		1	
Een beetje	0,26	1,30	
Redelijk	-0,29	0,75	
In flinke mate	-0,18	0,83	
Volledig in beslag genomen	0,69	1,99	
<i>Complexiteit van het probleem</i>			0,058
Minder dan 1 week (referentie)		1	
1-2 weken	-1,89	0,15	
3-4 weken	0,04	1,04	
1-2 maanden	0,99	2,68	
3-4 maanden	1,23	3,43	
5-6 maanden	1,75	5,77	
7-9 maanden	2,03	7,59	
10-12 maanden	1,28	3,61	
Meer dan 1 jaar	1,55	4,69	
<i>Aard andere partij</i>			0,071
Particulier (referentie)		1	
Bedrijf / organisatie	-0,43	0,65	
Overheid	1,77	5,86	
Anders	-0,25	0,78	
Constante	-3,46	0,03	
Totaal			0,28

<sup>a</sup> De variabelen probleemtype, geslacht, burgerlijke staat, stedelijkheid, inkomen, opleiding, sociale groep, verwachte opbrengst, eiser/gedaagde, bezit gezinspolis en lidmaatschap vakbond bleken niet significant.

## Achterflaptekst

In dit rapport staan de volgende vragen centraal: hoe vaak worden burgers met lastige problemen geconfronteerd die in het juridische circuit kunnen belanden? Wat doen ze vervolgens om die problemen op te lossen en is dat op eigen houtje of met hulp van een instantie? Hoeveel problemen eindigen bij een gerechtelijke instantie? Hoe tevreden zijn burgers over juridische voorzieningen?

Het rapport is de opvolger van de *Geschilbeslechtingdelta 2003*. Wederom is aan enkele duizenden Nederlanders een online vragenlijst voorgelegd, wat de bron is geweest voor de belangrijkste analyses en resultaten. Het rapport biedt echter meer dan een herhaling van zetten. Allereerst worden de huidige bevindingen in vergelijkend perspectief geplaatst met die van zes jaar geleden. Ten tweede wordt verslag gedaan van een face-to-face-onderzoek onder een groep niet-westerse allochtone en een groep sociaal kwetsbare Nederlanders, groepen die via het internet lastig te bereiken zijn. Hun lastige problemen en ook hun acties en ervaringen met juridische voorzieningen zijn vergeleken met die van een gemiddelde groep. Dit heeft geleid tot aanvullende inzichten in het Nederlandse ‘landscape of disputes’.